

ÍNDICE

ÍNDICE.....	1
INTRODUCCIÓN	2
MODELO DE CASOS DE USO DEL NEGOCIO	3
MODELO DE OBJETOS DEL NEGOCIO	4
REFERENCIAS	5
MODELO DE CASOS DE USO DEL SISTEMA DE NEGOCIO	7
DEFINICIÓN DE ACTORES.....	7
DIAGRAMA DE CASOS DE USO DEL NEGOCIO	8
LISTADO DE CASOS DE USO	10
DESCRIPCIONES DE CASOS DE USO DEL SISTEMA DE NEGOCIO.....	13
DEFINICIÓN DE TRABAJADORES DE NEGOCIO	70
GLOSARIO.....	74

INTRODUCCIÓN

El Modelado de Negocio como flujo de trabajo del Proceso de Desarrollo Unificado, establece y define una técnica para comprender y especificar los procesos de negocio de la organización a los cuales se dará soporte con el sistema software que se desarrolle.

Un modelo de negocio muestra la función de la organización en el mundo a diferentes gestores de la misma. El modelado de negocio establece competencias requeridas en cada proceso de negocio definiendo trabajadores, responsabilidades y operaciones que se llevan a cabo.

En relación con lo anterior, los propósitos generales del modelado del negocio son

- ✚ Entender la estructura y dinámica de la organización.
- ✚ Comprender los problemas generales en la organización e identificar potenciales mejoras.
- ✚ Asegurar que los clientes, usuarios finales y desarrolladores tengan un entendimiento común de la organización.
- ✚ Derivar los requerimientos para los sistemas que soportarán la organización.

El modelado de negocio está soportado principalmente por tres diagramas del Lenguaje Unificado de Modelado

- ▲ *Diagrama de casos de uso*
- ▲ *Diagrama de colaboración*
- ▲ *Diagrama de clases*

En el desarrollo de este sistema y como herramienta para comprender la organización bajo estudio, se construirá

- ✚ El Modelo de Casos de Uso del Negocio, que permite describir cómo es usado el negocio por sus clientes y socios. Permite también representar actividades como tareas administrativas y de soporte que afectan indirectamente a los actores. Este modelo incluye, entre otros, los siguientes artefactos: definición de los actores del negocio, diagrama de casos de uso del sistema de negocio y las descripciones de cada uno de dichos casos de uso. Cada uno de estos artefactos se detallará en apartados próximos.
- ✚ El Modelo de Objetos del Negocio, que describe la realización de los casos de uso de negocio, indicando cómo los trabajadores y entidades de negocio se relacionan. Como parte de este modelo, se presentará únicamente la definición de los trabajadores de negocio

Modelo de Casos de Uso del Negocio

A fin de comprender en detalle la técnica de modelado que se utiliza y el modelo de casos de uso en particular, se presentan a continuación algunas definiciones.

Caso de uso

“Un caso de uso es una descripción de un conjunto de secuencias de acciones, incluyendo variantes, que ejecuta un sistema para producir un resultado observable de valor para un actor.”¹

En otras palabras, un caso de uso agrupa un conjunto de actividades y secuencias, donde cada una representa la interacción de los elementos externos con el sistema. Particularmente en el modelado del negocio, los casos de uso de negocio representan una secuencia de acciones que realiza el negocio para producir un resultado observable para un actor del negocio, en este caso clientes o usuarios de la organización.

Actor

Un actor representa un conjunto coherente de roles que juegan los usuarios que se comunican con los casos de uso, al interactuar con éstos. Los actores pueden ser personas, sistemas mecánicos, otro proceso u organización.

En este sentido, un actor de negocio representa un rol jugado en relación al negocio por algo o alguien existente en el entorno de la organización. Un actor representa un tipo particular de usuario del negocio.

Un actor caracteriza las interacciones que los usuarios exteriores pueden tener con un sistema. Es importante destacar que cada actor debe comunicarse con al menos un caso de uso.

Diagrama de casos de uso del sistema de negocio

El diagrama de casos de uso del sistema de negocio presenta los procesos del negocio, permitiendo una rápida visualización y comprensión de los límites y actividades de la organización. Para lograr su objetivo, el diagrama refleja los casos de uso y actores del negocio, la comunicación entre actores y casos de uso, y las relaciones existentes entre los casos de uso.

De esta forma el diagrama de casos de uso muestra a los gestores de la organización, los procesos del negocio y sus interacciones con el exterior.

¹ Grady Booch, James Rumbaugh, Ivar Jacobson. *El Lenguaje Unificado de Modelado*. Página 192. Addison Wesley.

Descripción de casos de uso del sistema de negocio

Presenta en forma detallada el flujo y secuencia de actividades de un determinado caso de uso del negocio, describiendo todas las tareas posibles que se pueden ejecutar como parte del mismo.

La descripción deberá ser estructurada de forma que sea fácil de leer y entender, y detallar claramente el inicio y fin del proceso.

En conclusión, el modelo de casos de uso representa la funcionalidad de un sistema tal como lo perciben quienes interactúan con el sistema desde el exterior. Enfocando esta visión al modelado de negocio, el modelo de casos de uso del negocio describe los procesos de una empresa en términos de casos de uso y actores del negocio, los cuales se corresponden con los procesos y los clientes –en el sentido amplio de la palabra - respectivamente.

El modelo de casos de uso del negocio presenta el negocio desde la perspectiva de su uso, y esquematiza cómo proporciona valor a sus usuarios (clientes y socios).

Modelo de Objetos del Negocio

A continuación se realiza una breve descripción de los elementos incluidos en este modelo.

Trabajador de negocio

Un trabajador de negocio *representa un rol o conjunto de roles en el negocio u organización*. “Un trabajador de negocio interactúa con otros trabajadores de negocio y manipula entidades de negocio mientras participa en las realizaciones de casos de uso de negocio”².

Un trabajador del negocio representa una abstracción de un humano que actúa dentro del negocio, y que participa en la realización de un caso de uso del negocio.

En definitiva, el modelo de objetos del negocio tal como se lo utilizará en este trabajo, permite describir en forma detallada las actividades y responsabilidades de los trabajadores de negocio involucrados en los distintos casos de uso identificados.

Es por todo lo mencionado anteriormente que es posible afirmar que el modelado de negocio constituye una aproximación para expresar el contexto del sistema.

Este modelado de negocio ayuda a encontrar parte de los requerimientos para una aplicación específica, identificando los procesos a los cuales se pretende brindar soporte. El analista utiliza el modelo de negocio como entrada para crear un modelo

² Judith Meles. *Apunte de Modelado de Negocios con UML*.

Agatha – Sistema de Soporte Logístico

de casos de uso tentativo del sistema de información y definir la funcionalidad principal del sistema software.

Referencias

Antes de comenzar con el desarrollo del modelado de negocio, se presenta una breve referencia de la simbología utilizada en este flujo de trabajo.



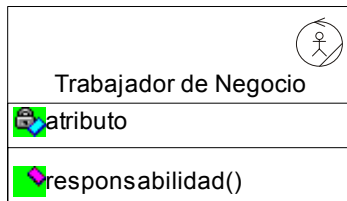
Actor del negocio

Son usuarios del negocio (clientes, proveedores)



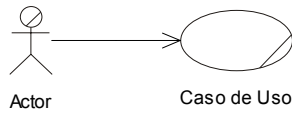
Caso de uso del negocio

Son los procesos del negocio



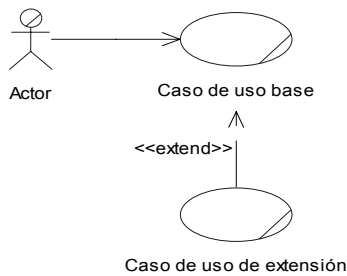
Son personas que actúan dentro del negocio. Los atributos representan información que describen al trabajador. Las responsabilidades son tareas que un trabajador puede realizar.

Relaciones entre casos de uso



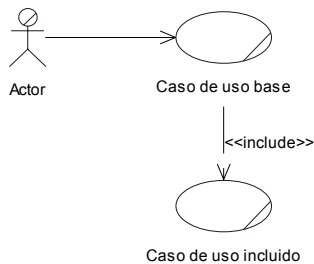
Indica la comunicación entre un actor y un caso de uso en el que participa

Relación de asociación



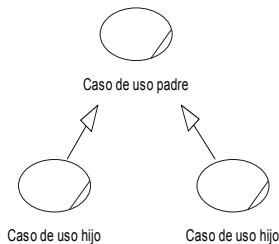
Relación entre casos de uso que especifica cómo el comportamiento definido en el caso de uso de extensión puede ser insertado en el caso de uso base. La relación de extensión señala al caso de uso que se extenderá

Relación de extensión



Relación entre casos de uso donde el comportamiento definido en el caso de uso de inclusión se inserta en el comportamiento definido en el caso de uso base. La relación de inclusión apunta al caso de uso a ser incluido

Relación de inclusión



Relación entre casos de uso donde se especifica cómo el caso de uso de hijo puede especializar el comportamiento y características en el padre. La relación de generalización apunta del caso de uso hijo al caso de uso padre.

De ser necesario se puede aplicar la relación de generalización para indicar herencia de comportamiento entre actores

Relación de generalización

MODELO DE CASOS DE USO DEL SISTEMA DE NEGOCIO

El modelo de casos de uso de negocio presenta los actores y los casos de uso de negocio correspondientes al dominio contemplado, en este caso la SIA Alarmas S.R.L.

De esta manera se describen los procesos del negocio, y la interacción que se produce entre el exterior (representado por los actores del negocio) y estos procesos. En este sentido, el modelo de casos de uso de negocio contempla para este caso los siguientes elementos

- ✚ Definición de los actores del negocio
- ✚ Listado de casos de uso del negocio
- ✚ Diagrama de casos de uso de negocio para el dominio bajo estudio
- ✚ Descripción a trazo fino de los casos de uso de negocio

En el caso particular de esta organización, y a los fines de este trabajo, sólo se han considerado los procesos de negocio a los cuales el sistema de información brindará soporte. Estos procesos refieren a la gestión integral de venta, instalación y reparación de sistemas de alarmas para inmuebles, incluyendo los pedidos de piezas y solicitudes de reparación externa.

Definición de Actores

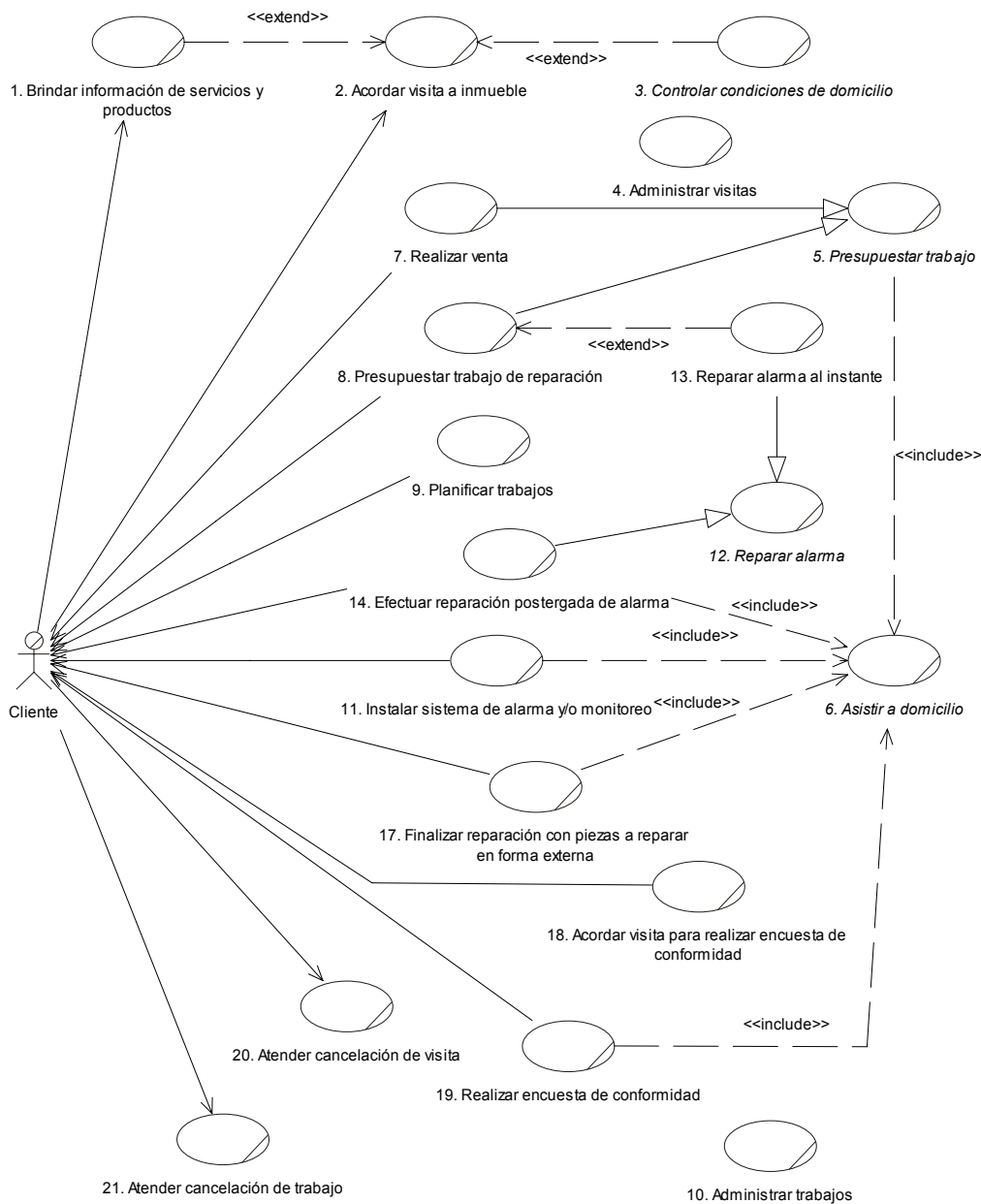
A continuación se presenta una breve descripción del rol de cada uno de los actores del negocio identificados.

Actor	Rol
Cliente	Persona u organización que solicita los servicios de instalación y/o reparación de sistemas de alarma o monitoreo. En tal sentido, los trabajos son realizados en un domicilio señalado por el cliente. Responsable por la solicitud de cancelación de los trabajos o visitas a realizar en un domicilio indicado por él.
Reparador externo	Encargado de realizar las reparaciones de piezas cuando se le solicita.
Proveedor	Responsable del suministro de piezas, productos y materiales necesarios para realizar los trabajos de instalación o reparación solicitados por los clientes.

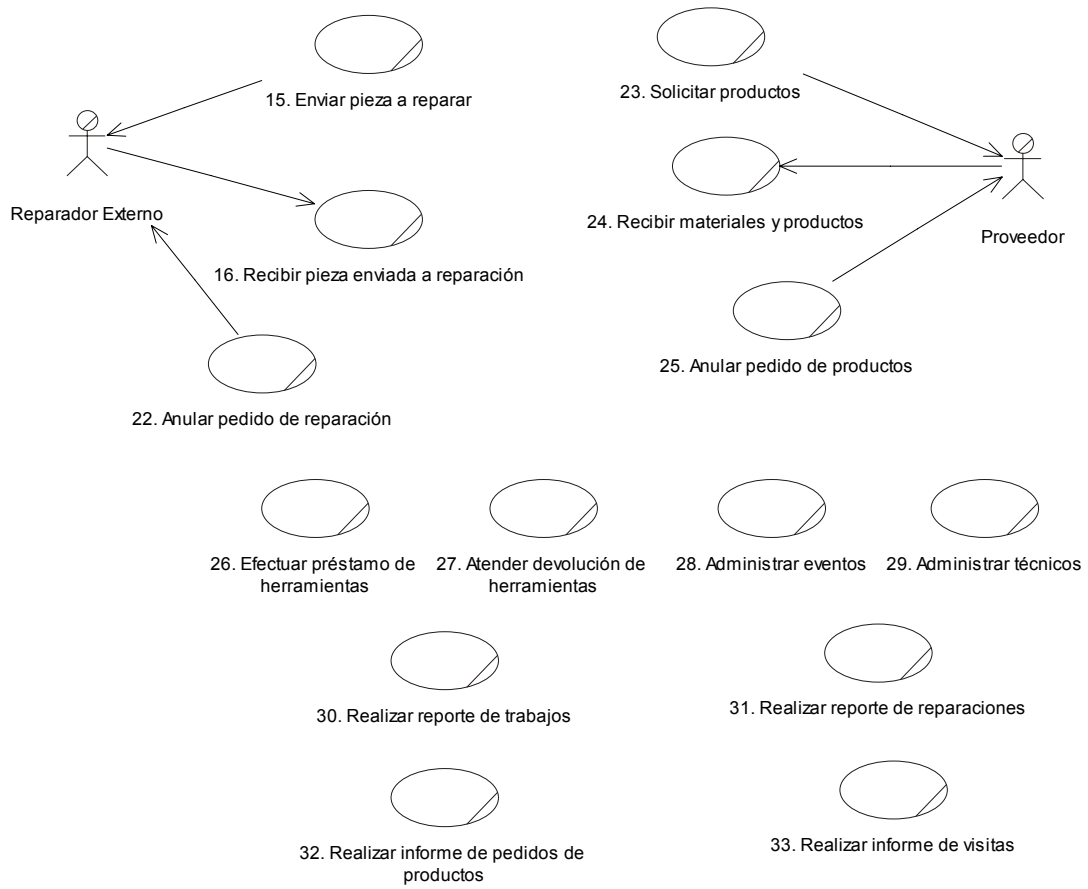
Diagrama de Casos de Uso del Negocio

A continuación se presenta el diagrama de casos de uso del sistema de negocio para los procesos bajo estudio de la empresa SIA Alarmas S.R.L., el cual muestra los actores, casos de uso del negocio y las relaciones existentes entre estos elementos.

Modelo de Casos de Uso del Negocio
Diagrama de Casos de Uso del Negocio



Agatha – Sistema de Soporte Logístico



Listado de casos de uso

En este apartado se presenta el listado de casos de uso del negocio con la definición del objetivo o breve descripción de cada uno ellos.

Caso de Uso		Objetivo
Orden	Nombre	
1.	Brindar información de productos y servicios	Atender las consultas realizadas por los clientes y brindar información sobre los distintos servicios y productos que ofrece la empresa.
2.	Acordar visita a inmueble	Concertar una visita al domicilio definido por el cliente para efectuar el relevamiento y presupuestar el trabajo solicitado o realizar el mantenimiento / reparación del sistema de alarma instalado.
3.	Controlar condiciones de domicilio	Efectuar el control y comprobar si el domicilio cumple con las condiciones necesarias para efectuar el trabajo solicitado por el cliente.
4.	Administrar visitas	Brindar información sobre las visitas a realizar por un responsable de visitas y generar la documentación correspondiente.
5.	Presupuestar trabajo	Realizar el presupuesto para el trabajo solicitado por el cliente, acordar con el cliente y generar la orden de trabajo asociada.
6.	Asistir a domicilio	Concurrir al domicilio indicado por el cliente.
7.	Realizar venta	Realizar el presupuesto para la instalación de un sistema domiciliario o de monitoreo, y efectuar la venta generando en tal caso la orden de trabajo asociada.
8.	Presupuestar trabajo de reparación	Realizar el presupuesto para el mantenimiento o reparación de un sistema domiciliario.
9.	Planificar trabajos	Realizar la planificación de los trabajos pendientes, definiendo fechas, horario de trabajo en el domicilio y técnicos que participarán.
10.	Administrar trabajos	Brindar información sobre los trabajos a realizar por un técnico y generar la documentación correspondiente.
11.	Instalar sistema de alarma y/o monitoreo	Realizar la instalación del sistema de alarma y/o monitoreo solicitada por el cliente en el domicilio indicado.
12.	Reparar alarma	Realizar la reparación o mantenimiento de un sistema de alarma instalado en el domicilio indicado por el cliente.
13.	Reparar alarma al	Realizar la reparación o mantenimiento de un

Caso de Uso		Objetivo
Orden	Nombre	
	instante	sistema de alarma instalado en el momento de la confección del presupuesto solicitado por el cliente.
14.	Efectuar reparación postergada de alarma	Realizar la reparación o mantenimiento de un sistema de alarma instalado en una visita posterior a la realización del presupuesto en domicilio indicado por el cliente.
15.	Enviar pieza a reparar	Enviar las piezas que se encuentran pendientes de reparación a un reparador externo, responsable de su arreglo y/o ajuste.
16.	Recibir pieza enviada a reparación	Recibir las piezas enviadas a reparación que se encuentran pendientes de entrega por el Reparador Externo.
17.	Finalizar reparación con piezas a reparar en forma externa	Concluir el trabajo de reparación de un sistema de alarma instalado para el cual existen piezas a reparar en forma externa –no se repararon en el domicilio del cliente –.
18.	Acordar visita para realizar encuesta de conformidad	Concertar una visita al domicilio donde se realizó algún servicio al cliente para efectuar la encuesta de conformidad correspondiente.
19.	Realizar encuesta de conformidad	Efectuar la encuesta de conformidad al cliente al cual se le brindó algún tipo de servicio –instalación, reparación o mantenimiento de un sistema de alarma –.
20.	Atender cancelación de visita	Atender la solicitud de cancelación de una visita acordada con el cliente para presupuestar una instalación o realizar un trabajo de reparación de sistema de alarmas.
21.	Atender cancelación de trabajo	Cancelar un trabajo a realizar, por solicitud del cliente.
22.	Anular pedido de reparación	Efectuar la anulación de un pedido de reparación de piezas realizado a un reparador externo.
23.	Solicitar productos	Realizar el pedido de productos y/o materiales a cada uno de los proveedores, según los trabajos realizados y necesidad existente.
24.	Recibir materiales y productos	Recibir los materiales y productos solicitados al proveedor, previo control de los mismos.
25.	Anular pedido de productos	Realizar la anulación de un pedido de productos y piezas efectuado a un proveedor.
26.	Efectuar préstamo de herramientas	Entregar las herramientas necesarias a los técnicos para que realicen los trabajos correspondientes.

Agatha – Sistema de Soporte Logístico

Caso de Uso		Objetivo
Orden	Nombre	
27.	Atender devolución de herramientas	Recibir las herramientas devueltas por los técnicos, previo control de las mismas para determinar su estado.
28.	Administrar eventos	Efectuar la gestión de los eventos que se manejan en el sistema.
29.	Administrar técnicos	Gestionar información sobre los técnicos que trabajan en la empresa.
30.	Realizar reporte de trabajos	Elaborar un reporte estadístico con información de los trabajos de instalación y/o reparación de sistemas de seguridad.
31.	Realizar reporte de reparaciones	Elaborar un reporte con información de los pedidos de reparación de piezas realizados a los reparadores externos.
32.	Realizar informe de pedidos de productos	Elaborar un reporte con información de los pedidos de piezas y productos realizados a los distintos proveedores.
33.	Realizar informe de visitas	Elaborar un reporte con información de las visitas para presupuestar trabajos acordadas con los clientes.

Descripciones de Casos de Uso del Sistema de Negocio


Seguidamente se presentan las descripciones en trazo fino o especificaciones de los casos de uso del sistema de negocio. Estas descripciones pretenden detallar el flujo de sucesos o actividades de cada caso de uso, indicando cómo comienza y termina, la forma en que los actores interactúan con el negocio y los procesos internos que se realizan en cada proceso.

Aclaración

- ✚ En las descripciones de casos de uso se ha indicado en gris claro cada una de las alternativas existentes.
- ✚ En los casos de uso que heredan comportamiento, se han sombreado en gris oscuro cada uno de los pasos particulares del caso de uso. Los pasos con fondo en blanco representan los pasos que son iguales a los del caso de uso general o padre.

Nombre del Caso de Uso BRINDAR INFORMACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS		Nro. de Orden: 1
Nivel del Caso de Uso	<input checked="" type="checkbox"/> Negocio	<input type="checkbox"/> Sistema de Información
Prioridad	<input checked="" type="checkbox"/> Alta	<input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Complejidad	<input type="checkbox"/> Alta	<input type="checkbox"/> Media <input checked="" type="checkbox"/> Baja
Actor Principal Cliente	Actor Secundario: no aplica	
Tipo de Caso de uso	<input checked="" type="checkbox"/> Concreto	<input type="checkbox"/> Abstracto
Objetivo Atender las consultas realizadas por los clientes y brindar información sobre los distintos servicios y productos que ofrece la empresa.		
Precondiciones: no aplica		
Post Condiciones	<u>Éxito</u> Se atendió la consulta del cliente, y se informó de los productos y servicios comercializados por la empresa.	
	<u>Fracaso:</u> El caso de uso se cancela cuando <ul style="list-style-type: none"> • El cliente no desea continuar con la consulta realizada. 	
Curso Normal		Alternativas
1. El caso de uso comienza cuando el Cliente se presenta en la empresa o se contacta telefónicamente para realizar alguna consulta.		
2. El Responsable de Atención al Cliente (RAC) informa al cliente sobre los servicios que brinda la empresa.		
3. El RAC consulta al Cliente sobre las necesidades e inquietudes que posee.		
4. El Cliente informa sus requerimientos.		
5. El RAC consulta los servicios, productos y precios de acuerdo a lo planteado por el cliente.		

Agatha – Sistema de Soporte Logístico

6. El RAC informa sobre las características de cada servicio en particular, productos asociados y costo. (ver Observaciones).	
7. El RAC pregunta al Cliente si desea algún otro tipo de información sobre los productos y servicios.	
8. El Cliente no desea otro tipo de información sobre productos y servicios.	8.A. El Cliente desea más información sobre los productos y/o servicios. 8.A.1. El Cliente consulta sobre otros aspectos de los productos y/o servicios. 8.A.2. El RAC informa en base a las inquietudes planteadas.
9. Fin del caso de uso	
Observaciones	
<ul style="list-style-type: none"> • El Cliente puede en cualquier momento decidir finalizar con la consulta de información. • Paso 6: En el caso del servicio de monitoreo, el Responsable de Atención al Cliente debe informar al cliente la necesidad de contar con una alarma instalada y una línea telefónica. 	
Asociaciones de Extensión: no aplica	
Asociaciones de Inclusión: no aplica	
Caso de uso donde se incluye: no aplica	
Caso de uso al que extiende:	
 Acordar visita a inmueble	
Caso de uso de Generalización: no aplica	
Información del documento	
Autor: Grupo Habilitación Profesional	Fecha creación: 04/2003
Autor última modificación: Grupo Habilitación Profesional	Fecha última modificación: 24/02/2007
Archivo: Brindar información de productos y servicios - v1.3.doc	Versión: 1.3

Agatha – Sistema de Soporte Logístico



Nombre del Caso de Uso ACORDAR VISITA A INMUEBLE		Nro. de Orden: 2
Nivel del Caso de Uso	<input checked="" type="checkbox"/> Negocio	<input type="checkbox"/> Sistema de Información
Prioridad	<input checked="" type="checkbox"/> Alta	<input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Complejidad	<input type="checkbox"/> Alta	<input type="checkbox"/> Media <input checked="" type="checkbox"/> Baja
Actor Principal Cliente	Actor Secundario: no aplica	
Tipo de Caso de uso	<input checked="" type="checkbox"/> Concreto	<input type="checkbox"/> Abstracto
Objetivo Concertar una visita al domicilio definido por el cliente para efectuar el relevamiento y presupuestar el trabajo solicitado o realizar el mantenimiento / reparación del sistema de alarma instalado.		
Precondiciones: no aplica		
Post Condiciones	<p><u>Éxito</u> Se acuerda la visita al inmueble indicado por el cliente en la fecha y hora especificada, y se asigna el responsable de visitas correspondiente.</p> <p><u>Fracaso</u>: El caso de uso se cancela cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La visita no se puede realizar en el domicilio especificado por el cliente por no encontrarse en el área de cobertura, • El resultado del control de las condiciones del domicilio no permite realizar el trabajo solicitado por el cliente, • No existe un responsable de visitas disponible en la fecha y hora especificada por el cliente, y éste no acepta al menos uno de los horarios ofrecidos. 	
Curso Normal		Alternativas
1. El caso de uso comienza cuando el Cliente se presenta para solicitar la instalación de un sistema de alarma domiciliario o sistema de monitoreo, ó mantenimiento / reparación de un sistema instalado.		
2. El Responsable de Ventas (RV) solicita al cliente el domicilio donde se realizará la visita y se llevaría a cabo el trabajo.		
3. El Cliente informa el domicilio solicitado.		
4. El RV controla -de acuerdo al domicilio especificado- si el mismo se encuentra dentro del área de cobertura y es así.		<p>4.A. La visita y el trabajo no se puede realizar en el domicilio especificado por el cliente ya que no se encuentra en el área de cobertura.</p> <p>4.A.1. El RV informa al Cliente la imposibilidad de prestar el servicio.</p> <p>4.A.2. Se cancela el caso de uso.</p>
5. El RV le pregunta al Cliente si conoce los servicios y/o productos.		
6. El Cliente conoce los servicios y/o productos ofrecidos por la empresa.		<p>6.A. El Cliente no conoce los servicios y/o productos.</p> <p>6.A.1. Para informar al cliente sobre los servicios y productos, se ejecuta el caso de uso Brindar información de servicios y productos.</p>

Agatha – Sistema de Soporte Logístico

7. El RV consulta al Cliente el tipo de trabajo por el cual desea que lo visiten.	
8. El Cliente informa el tipo de trabajo. (ver Observaciones).	
9. El tipo de trabajo es instalación de sistema de alarma domiciliario, el RV solicita referencias previas sobre el domicilio en el cual se realizará la visita y el Cliente informa las mismas.	<p>9.A. El tipo de trabajo solicitado es instalación de sistema de monitoreo o mantenimiento / reparación de sistema de alarma.</p> <p>9.A.1. Para realizar los controles correspondientes, se ejecuta el caso de uso Controlar condiciones de domicilio.</p> <p>9.A.2. El domicilio cumple con las condiciones para realizar el trabajo.</p> <p>9.A.2.A. El domicilio no cuenta con las condiciones necesarias para efectuar el trabajo.</p> <p>9.A.2.A.1. Se cancela el caso de uso.</p> <p>9.A.3. El RV consulta el tipo de trabajo y es instalación de sistema de monitoreo.</p> <p>9.A.3.A. El tipo de trabajo es mantenimiento / reparación.</p> <p>9.A.3.A.1. El RV consulta al Cliente si conoce el mantenimiento a realizar o inconveniente a solucionar.</p> <p>9.A.3.A.2. El Cliente desconoce esta información.</p> <p>9.A.3.A.2.A. El Cliente conoce el mantenimiento a realizar o inconveniente.</p> <p>9.A.3.A.2.A.1. El Cliente informa el motivo del trabajo.</p> <p>9.A.3.A.2.A.2. El RV registra el motivo de solicitud del mantenimiento o reparación.</p>
10. El Cliente plantea las necesidades y requerimientos de acuerdo al tipo de trabajo solicitado.	
11. El RV le consulta fecha y hora en que el responsable de visitas puede visitar el domicilio. (ver Observaciones).	
12. El Cliente informa fecha y hora en las cuales el responsable de visitas podrá realizar la visita.	

<p>13. El RV consulta la disponibilidad de los responsables de visitas para efectuar la visita en el horario informado, y al menos un responsable de visitas está disponible.</p>	<p>13.A. No existe un responsable de visita disponible en la fecha y hora especificada. 13.A.1. El RV informa la situación al Cliente. 13.A.2. El RV consulta horarios disponibles de los responsables de visitas, cercanos a la fecha especificada por el Cliente. 13.A.3. El RV informa los horarios disponibles al Cliente. 13.A.4. El Cliente selecciona uno de los horarios ofrecidos por el RV. 13.A.4.A. El Cliente no está de acuerdo con al menos un horario ofrecido. 13.A.4.A.1. Se cancela el caso de uso.</p>
<p>14. El RV confirma fecha y hora de la visita.</p>	
<p>15. El Cliente informa los datos personales.</p>	
<p>16. El RV verifica si el tipo de trabajo es instalación de sistema de alarma o monitoreo, y es así.</p>	<p>16.A. El tipo de trabajo es mantenimiento / reparación de sistema de alarma. 16.A.1. El RV verifica si el cliente se encuentra registrado, y es así. 16.A.1.A. El cliente no está registrado. 16.A.1.A.1. El RV registra los datos personales del cliente y domicilio correspondiente.</p>
<p>17. El RV registra la visita al domicilio, e informa al cliente. (ver Observaciones).</p>	
<p>18. El RV emite y entrega comprobante de la visita acordada al Cliente.</p>	
<p>19. Fin del caso de uso</p>	
<p>Observaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si el Cliente desea instalar un sistema de alarma o monitoreo, quien efectuará la visita será un Vendedor, responsable de generar el presupuesto correspondiente. En caso que el Cliente esté de acuerdo con el monto del trabajo, el Vendedor generará una Orden de Trabajo y la planilla de relevamiento correspondiente, para que luego el Instalador efectúe la instalación. Cuando el Cliente solicita un servicio de mantenimiento o reparación de sistema de alarma domiciliario, la visita la realizará un Técnico Reparador de la empresa, el cual revisará el sistema y comprobará el funcionamiento de las diferentes piezas. En este momento dicho reparador podrá cambiar o reparar las piezas correspondientes, en caso que el Cliente esté conforme con el monto del trabajo. • Paso 8: Los tipos de trabajo que puede solicitar el Cliente son: <ul style="list-style-type: none"> ○ Instalación de sistema de alarma domiciliario, ○ Mantenimiento o Reparación de sistema de alarma domiciliario, ○ Instalación de servicio de monitoreo. • Paso 11: El Responsable de Visitas es un trabajador de negocio general, el cual se especializará en: <ul style="list-style-type: none"> ○ Vendedor para el caso que el tipo de trabajo solicitado por el Cliente sea instalación de sistemas de alarmas domiciliarios o sistemas de monitoreo, ○ Técnico Reparador para el caso de trabajos de mantenimiento o reparación de sistemas de alarmas. • Paso 17: <ul style="list-style-type: none"> ○ En caso de instalación de sistema de alarma o monitoreo se registra la visita con los 	

Agatha – Sistema de Soporte Logístico


<p>siguientes datos: Cliente, Domicilio a visitar, Responsable de Visitas asignado - Vendedor-, Fecha y hora, Referencias indicadas por el cliente, Aviso para el vendedor.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Para mantenimiento o reparación de un sistema de alarma, el Responsable de Ventas registra una orden de reparación donde consigna: Cliente, Domicilio a visitar, Responsable de Visitas asignado –Técnicos Reparadores –, Fecha y hora, Referencias sobre el sistema de alarma, Aviso para el o los técnicos reparadores, Piezas y síntomas si los conoce, Orden de Instalación asociada en el caso de un sistema instalado por la empresa. 	
<p>Asociaciones de Extensión:</p> <ul style="list-style-type: none">  Brindar información de productos y servicios  Controlar condiciones de domicilio 	
Asociaciones de Inclusión: no aplica	
Caso de uso donde se incluye: no aplica	
Caso de uso al que extiende: no aplica	
Caso de uso de Generalización: no aplica	
Información del documento	
Autor: Grupo Habilitación Profesional	Fecha creación: 04/2003
Autor última modificación: Grupo Habilitación Profesional	Fecha última modificación: 08/03/2007
Archivo: Acordar visita a inmueble - v1.3.1.doc	Versión: 1.3.1

Nombre del Caso de Uso CONTROLAR CONDICIONES DE DOMICILIO		Nro. de Orden: 3	
Nivel del Caso de Uso	<input checked="" type="checkbox"/> Negocio	<input type="checkbox"/> Sistema de Información	
Prioridad	<input checked="" type="checkbox"/> Alta	<input type="checkbox"/> Media	<input type="checkbox"/> Baja
Complejidad	<input type="checkbox"/> Alta	<input checked="" type="checkbox"/> Media	<input type="checkbox"/> Baja
Actor Principal Cliente	Actor Secundario: no aplica		
Tipo de Caso de uso	<input type="checkbox"/> Concreto		<input checked="" type="checkbox"/> Abstracto
Objetivo			
Efectuar el control y comprobar si el domicilio cumple con las condiciones necesarias para efectuar el trabajo solicitado por el cliente.			
Precondiciones: no aplica			
Post	<u>Éxito</u>		
Condiciones	El domicilio cuenta con las condiciones necesarias que permiten realizar el trabajo solicitado por el cliente.		
	<u>Fracaso</u> : El caso de uso se cancela cuando:		
	<ul style="list-style-type: none"> • El tipo de trabajo solicitado es mantenimiento o reparación de un sistema de alarma, y el domicilio no cuenta con un sistema instalado, • El tipo de trabajo solicitado por el cliente es instalación del servicio de monitoreo, el domicilio no posee servicio de alarma instalado y el Cliente decide no instalar uno, • El tipo de trabajo solicitado por el cliente es instalación del servicio de monitoreo, el domicilio no posee servicio de alarma instalado y el Cliente decide instalar uno, con lo cual se modifica el tipo de trabajo a instalación de sistema de alarma, • El tipo de trabajo solicitado por el cliente es instalación del servicio de monitoreo, y el domicilio no cuenta con línea telefónica. 		

Agatha – Sistema de Soporte Logístico

Curso Normal	Alternativas
1. El caso de uso comienza cuando el Responsable de Ventas (RV) necesita controlar las condiciones del inmueble para efectuar el trabajo solicitado.	
2. El RV consulta al cliente si el domicilio cuenta con sistema de alarma instalado.	
3. El Cliente informa que el domicilio posee sistema de alarma.	<p>3.A. El domicilio no cuenta con sistema de alarma instalado.</p> <p>3.A.1. El RV informa que no se podrá efectuar el trabajo por no contar con un sistema de alarma instalado.</p> <p>3.A.2. El RV consulta el tipo de trabajo y es instalación de sistema de monitoreo.</p> <p>3.A.2.A. El tipo de trabajo es mantenimiento / reparación.</p> <p>3.A.2.A.1. Se cancela el caso de uso.</p> <p>3.A.3. El RV consulta al Cliente si desea instalar el sistema de alarma.</p> <p>3.A.4. El Cliente está de acuerdo con instalar un sistema de alarma.</p> <p>3.A.4.A. El Cliente decide no instalar un sistema de alarma domiciliario.</p> <p>3.A.4.A.1. Se cancela el caso de uso.</p> <p>3.A.5. El RV modifica el tipo de trabajo a realizar a instalación de sistema de alarma con monitoreo.</p> <p>3.A.6. Se cancela el caso de uso.</p>
4. El RV consulta el tipo de trabajo y es mantenimiento / reparación.	<p>4.A. El tipo de trabajo es instalación de sistema de monitoreo.</p> <p>4.A.1. El RV informa al Cliente que debe contar con una línea telefónica.</p> <p>4.A.2. El Cliente informa que el domicilio cuenta con línea telefónica.</p> <p>4.A.2.A. El Cliente informa que el domicilio no cuenta con acceso a una línea telefónica.</p> <p>4.A.2.A.1. El RV le comunica que no se podrá instalar el servicio de monitoreo.</p> <p>4.A.2.A.2. Se cancela el caso de uso.</p>
5. El RV consulta al Cliente si el sistema de alarma fue instalado por la empresa.	

Agatha – Sistema de Soporte Logístico


6. El Ciente informa que la empresa no instaló el sistema de alarma.	6.A. El sistema de alarma fue instalado por la empresa. 6.A.1. El RV busca los trabajos de instalación para obtener información del sistema de alarma instalado en el domicilio, y no encuentra. 6.A.1.A. El RV encuentra información sobre el sistema de alarma instalado en el domicilio. 6.A.1.A.1. El RV consulta información del sistema de alarma instalado. 6.A.2. El RV solicita información del sistema de alarma instalado.
7. El RV solicita referencias previas sobre el inmueble en el cual se realizará la visita.	
8. El Ciente informa las referencias previas del inmueble.	
9. Fin del caso de uso	
Observaciones: no aplica	
Asociaciones de Extensión: no aplica	
Asociaciones de Inclusión: no aplica	
Caso de uso donde se incluye: no aplica	
Caso de uso al que extiende:  Acordar visita a inmueble	
Caso de uso de Generalización: no aplica	
Información del documento	
Autor: Grupo Habilitación Profesional	Fecha creación: 04/2003
Autor última modificación: Grupo Habilitación Profesional	Fecha última modificación: 08/03/2007
Archivo: Controlar condiciones de domicilio - v1.3.doc	
Versión: 1.3	

Nombre del Caso de Uso ADMINISTRAR VISITAS		Nro. de Orden: 4
Nivel del Caso de Uso	<input checked="" type="checkbox"/> Negocio	<input type="checkbox"/> Sistema de Información
Prioridad	<input type="checkbox"/> Alta	<input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Complejidad	<input type="checkbox"/> Alta	<input type="checkbox"/> Media <input checked="" type="checkbox"/> Baja
Actor Principal: no aplica		Actor Secundario: no aplica
Tipo de Caso de uso	<input checked="" type="checkbox"/> Concreto	<input type="checkbox"/> Abstracto
Objetivo Brindar información sobre las visitas a realizar por un vendedor y generar la documentación correspondiente.		
Precondiciones: no aplica		
Post Condiciones	<u>Éxito</u> El Vendedor obtiene información sobre las visitas a realizar y genera la documentación correspondiente. <u>Fracaso:</u> El caso de uso se cancela cuando: <ul style="list-style-type: none"> El Vendedor no tiene visitas pendientes. 	
Curso Normal		Alternativas
1. El caso de uso comienza cuando el Vendedor (V) decide consultar las visitas a realizar.		
2. El V consulta si posee visitas pendientes de realizar en fechas próximas, y posee visitas.		2.A. El V no tiene visitas pendientes. 2.A.1. Se cancela el caso de uso.
3. El V consulta en detalle cada una de las visitas a realizar. (ver Observaciones).		
4. El V genera el informe de la visita a realizar para cada una de las visitas. (ver Observaciones).		
5. Fin del caso de uso		
Observaciones <ul style="list-style-type: none"> Paso 3: El Vendedor podrá obtener la siguiente información sobre cada visita: Cliente, Domicilio, Fecha y hora acordada para la visita, Referencias del inmueble. Paso 4: El documento que se generará es un informe sobre la visita a realizar indicando el cliente y domicilio a visitar, y las observaciones realizadas al momento de acordar la visita. 		
Asociaciones de Extensión: no aplica		
Asociaciones de Inclusión: no aplica		
Caso de uso donde se incluye: no aplica		
Caso de uso al que extiende: no aplica		
Caso de uso de Generalización: no aplica		
Información del documento		
Autor: Grupo Habilitación Profesional		Fecha creación: 04/2003
Autor última modificación: Grupo Habilitación Profesional		Fecha última modificación: 08/03/2007
Archivo: Administrar visitas - v1.3.doc		Versión: 1.3



Agatha – Sistema de Soporte Logístico

Nombre del Caso de Uso PRESUPUESTAR TRABAJO		Nro. de Orden: 5
Nivel del Caso de Uso	<input checked="" type="checkbox"/> Negocio	<input type="checkbox"/> Sistema de Información
Prioridad	<input checked="" type="checkbox"/> Alta	<input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Complejidad	<input type="checkbox"/> Alta	<input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Actor Principal Cliente	Actor Secundario: no aplica	
Tipo de Caso de uso	<input type="checkbox"/> Concreto	<input checked="" type="checkbox"/> Abstracto
Objetivo Realizar el presupuesto para el trabajo solicitado por el cliente, acordar con el cliente y generar o modificar la orden de trabajo asociada.		
Precondiciones: El Empleado posee visitas a domicilio en estado pendiente y cuenta con la documentación correspondiente.		
Post Condiciones	<p><u>Éxito</u> Se realizó el presupuesto y se acordó con el cliente la ejecución del trabajo.</p> <p><u>Fracaso:</u> El caso de uso se cancela cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Empleado no se pudo presentar en el domicilio correspondiente, • El Empleado confeccionó el presupuesto y el Cliente no está de acuerdo con el mismo, • El Cliente no firma de conformidad la orden de trabajo para efectuar el trabajo correspondiente, 	
Curso Normal		Alternativas
1. El caso de uso comienza cuando el Empleado (E) debe presupuestar un trabajo solicitado por un cliente.		
2. Para concurrir al domicilio se ejecuta el caso de uso Asistir a domicilio .		
3. El E se presentó en el domicilio especificado por el Cliente para presupuestar el trabajo.		3.A. El E no se pudo presentar en el domicilio correspondiente. 3.A.1. El E retorna a la empresa y registra el resultado de la visita. 3.A.2. El E informa sobre la visita realizada y resultado de la misma al encargado correspondiente. 3.A.3. El E archiva la documentación referida a la visita. 3.A.4. Se cancela el caso de uso.
4. El E elabora el presupuesto para el trabajo solicitado por el Cliente. (ver Observaciones).		
5. El E informa el monto del presupuesto al Cliente.		

Agatha – Sistema de Soporte Logístico

6. El Ciente está de acuerdo con el presupuesto.	6.A. El Ciente no está conforme el presupuesto. 6.A.1. El E informa que al no estar conforme, no se podrá efectuar el trabajo solicitado. 6.A.2. El E registra la no conformidad del Cliente con el presupuesto. 6.A.3. El E retorna a la empresa y registra el resultado de la visita. 6.A.4. El E informa sobre la visita realizada y resultado de la misma al encargado correspondiente. 6.A.5. El E archiva la documentación referida a la visita. 6.A.6. Se cancela el caso de uso.
7. El E completa la planilla de relevamiento previo. (ver Observaciones).	
8. El E genera o modifica la orden de trabajo correspondiente.	
9. El E solicita al Cliente firma de conformidad de la orden de trabajo.	
10. El Ciente firma de conformidad la orden de trabajo.	10.A. El Ciente no firma de conformidad la orden de trabajo. 10.A.1. El E informa que al no firmar en conformidad la orden de trabajo, no se realizará el trabajo solicitado. 10.A.2. El E registra la situación.
11. El E retorna a la empresa y registra el resultado de la visita.	
12. El E archiva la documentación.	
13. El E verifica si se acordó el trabajo con el cliente, y se acordó.	13.A. No se acordó el trabajo con el cliente. 13.A.1. Se cancela el caso de uso.
14. El E informa al Encargado Técnico y entrega la documentación correspondiente.	
15. Fin del caso de uso	
Observaciones	
<ul style="list-style-type: none"> • Paso D: Para elaborar el presupuesto, el Empleado evalúa las condiciones del inmueble, las solicitudes y requerimientos del cliente, tipo de trabajo a realizar y productos a utilizar. • Paso G: En la planilla de relevamiento previo el Empleado indica: <ul style="list-style-type: none"> ○ En el caso de instalación, la ubicación y cantidad de cada pieza del sistema, ○ En el caso de mantenimiento o reparación, ubicación de cada pieza del sistema instalado, ubicación de piezas a las cuales se les efectuará mantenimiento o reparación y síntoma en caso que la pieza deba ser reparada. 	
Asociaciones de Extensión: no aplica	
Asociaciones de Inclusión:  Asistir a domicilio	
Caso de uso donde se incluye: no aplica	
Caso de uso al que extiende: no aplica	
Caso de uso de Generalización:	





Agatha – Sistema de Soporte Logístico

 Realizar venta (Caso de uso Hijo)  Presupuestar trabajo de reparación (Caso de uso Hijo)	
Información del documento	
Autor: Grupo Habilitación Profesional	Fecha creación: 04/2003
Autor última modificación: Grupo Habilitación Profesional	Fecha última modificación: 08/03/2007
Archivo: Presupuestar trabajo - v1.3.1.doc	Versión: 1.3.1

Nombre del Caso de Uso ASISTIR A DOMICILIO		Nro. de Orden: 6
Nivel del Caso de Uso	<input checked="" type="checkbox"/> Negocio	<input type="checkbox"/> Sistema de Información
Prioridad	<input checked="" type="checkbox"/> Alta	<input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Complejidad	<input type="checkbox"/> Alta	<input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Actor Principal Cliente	Actor Secundario: no aplica	
Tipo de Caso de uso	<input type="checkbox"/> Concreto	<input checked="" type="checkbox"/> Abstracto
Objetivo Concurrir al domicilio indicado por el cliente.		
Precondiciones: no aplica.		
Post	<u>Éxito</u>	
Condiciones	El Empleado se presentó en el domicilio.	
	<u>Fracaso:</u> El caso de uso se cancela cuando: <ul style="list-style-type: none"> • El Cliente no se encuentra en el domicilio indicado y el Empleado no se puede contactar con él, • El Cliente no se encuentra en el domicilio indicado, el Empleado se contacta con él y el Cliente informa que no se presentará en el domicilio, • El Empleado cuenta con un domicilio que no es correcto y no se puede contactar con el Cliente, • El Empleado posee un domicilio que no es correcto, se contacta con el Cliente y éste no informa otro domicilio. 	
Curso Normal		Alternativas
1. El caso de uso comienza cuando el Empleado (E) debe presentarse en un determinado domicilio.		
2. El E consulta los datos del domicilio: dirección e inmueble correspondiente.		
3. El E se dirige al domicilio indicado por el cliente.		

Agatha – Sistema de Soporte Logístico

<p>4. El E se presenta en el domicilio correspondiente y el Cliente se encuentra.</p>	<p>4.A. El Cliente no se encuentra en el domicilio indicado.</p> <p>4.A.1. El E consulta información para contactarse en forma inmediata con el Cliente (por ejemplo teléfono).</p> <p>4.A.2. El E se comunica con el Cliente.</p> <p>4.A.2.A. El E no se puede comunicar con el Cliente.</p> <p>4.A.2.A.1. El E deja un aviso de la concurrencia al domicilio en fecha y hora acordada.</p> <p>4.A.2.A.2. El E asienta el motivo del inconveniente.</p> <p>4.A.2.A.3. Se cancela el caso de uso.</p> <p>4.A.3. El E consulta al Cliente si se presentará en el domicilio.</p> <p>4.A.4. El Cliente informa que se presentará en el domicilio.</p> <p>4.A.4.A. El Cliente informa que no se presentará en el domicilio.</p> <p>4.A.4.A.1. El E informa al Cliente que no se podrá realizar la visita correspondiente.</p> <p>4.A.4.A.2. El E finaliza la comunicación con el Cliente y deja un aviso de la concurrencia al domicilio.</p> <p>4.A.4.A.3. El E asienta el motivo del inconveniente.</p> <p>4.A.4.A.4. Se cancela el caso de uso.</p>
--	---

<p>5. El E controla si el domicilio es correcto.</p>	<p>5.A. El domicilio con que cuenta el E no es correcto.</p> <p>5.A.1. El E consulta información para contactarse en forma inmediata con el Cliente (por ejemplo teléfono).</p> <p>5.A.2. El E se comunica con el Cliente.</p> <p>5.A.2.A. El E no se puede comunicar con el Cliente.</p> <p>5.A.2.A.1. El E asienta el motivo del inconveniente.</p> <p>5.A.2.A.2. Se cancela el caso de uso.</p> <p>5.A.3. El E informa al Cliente sobre la situación y le consulta el domicilio donde se debe presentar.</p> <p>5.A.4. El Cliente informa el domicilio.</p> <p>5.A.5. El E verifica si el domicilio indicado por el Cliente es distinto al domicilio con que cuenta, y es distinto.</p> <p>5.A.5.A. El domicilio informado por el Cliente es igual al domicilio actual con que cuenta.</p> <p>5.A.5.A.1. El E informa al Cliente sobre esta situación.</p> <p>5.A.5.A.2. El E solicita nuevamente el domicilio.</p> <p>5.A.5.A.3. El Cliente informa un domicilio distinto.</p> <p>5.A.5.A.3.A. El Cliente no informa otro domicilio.</p> <p>5.A.5.A.3.A.1. El E informa al Cliente que no se podrá realizar la visita correspondiente.</p> <p>5.A.5.A.3.A.2. El E finaliza la comunicación con el Cliente y asienta el motivo del inconveniente.</p> <p>5.A.5.A.3.A.3. Se cancela el caso de uso.</p> <p>5.A.6. El E finaliza la comunicación con el Cliente.</p> <p>5.A.7. El E se dirige al domicilio indicado por el cliente.</p>
<p>6. Fin del caso de uso</p>	
<p>Observaciones: no aplica</p>	
<p>Asociaciones de Extensión: no aplica</p>	
<p>Asociaciones de Inclusión: no aplica</p>	
<p>Caso de uso donde se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none">  Presupuestar trabajo  Efectuar reparación postergada de alarma  Instalar sistema de alarma y/o monitoreo  Finalizar reparación con piezas a reparar en forma externa  Realizar encuesta de conformidad 	

Agatha – Sistema de Soporte Logístico

Caso de uso al que extiende: no aplica	
Caso de uso de Generalización: no aplica	
Información del documento	
Autor: Grupo Habilitación Profesional	Fecha creación: 04/2003
Autor última modificación: Grupo Habilitación Profesional	Fecha última modificación: 08/03/2007
Archivo: Asistir a domicilio - v1.3.1.doc	Versión: 1.3.1

Nombre del Caso de Uso REALIZAR VENTA		Nro. de Orden: 7
Nivel del Caso de Uso	<input checked="" type="checkbox"/> Negocio	<input type="checkbox"/> Sistema de Información
Prioridad	<input checked="" type="checkbox"/> Alta	<input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Complejidad	<input type="checkbox"/> Alta	<input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Actor Principal Cliente	Actor Secundario: no aplica	
Tipo de Caso de uso	<input checked="" type="checkbox"/> Concreto	<input type="checkbox"/> Abstracto
Objetivo Realizar el presupuesto para la instalación de un sistema domiciliario o de monitoreo, y efectuar la venta generando en tal caso la orden de trabajo asociada.		
Precondiciones: El Vendedor posee visitas a domicilio en estado pendiente y cuenta con la documentación correspondiente.		
Post Condiciones	<p><u>Éxito</u> Se realizó el presupuesto para la instalación de un sistema domiciliario o sistema de monitoreo, se acordó la venta y se generó la orden de trabajo correspondiente.</p> <p><u>Fracaso</u>: El caso de uso se cancela cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Vendedor no se pudo presentar en el domicilio correspondiente, • El tipo de trabajo a realizar es instalación del servicio de monitoreo y el domicilio no cuenta con línea telefónica, • El tipo de trabajo a realizar es instalación del servicio de monitoreo, el domicilio no cuenta con sistema de alarma instalado y el Cliente decide no instalar uno, • El Responsable de Visitas confeccionó el presupuesto y el Cliente no está de acuerdo con el mismo, • El Cliente no firma de conformidad la orden de trabajo para efectuar el trabajo correspondiente, • La visita no generó una orden de trabajo. 	
Curso Normal		Alternativas
1. El caso de uso comienza cuando el Vendedor (V) debe presupuestar un trabajo de instalación de sistema de alarma o monitoreo solicitado por un cliente.		
2. Para concurrir al domicilio se ejecuta el caso de uso Asistir a domicilio .		

Agatha – Sistema de Soporte Logístico

3. El V se presentó en el domicilio especificado por el Cliente para presupuestar el trabajo.	3.A. El V no se pudo presentar en el domicilio correspondiente. 3.A.1. El V retorna a la empresa y registra el resultado de la visita. 3.A.2. El V informa sobre la visita realizada y resultado de la misma al Responsable de Ventas (RV). 3.A.3. El V archiva la documentación referida a la visita. 3.A.4. Se cancela el caso de uso.
4. El V realiza un relevamiento previo del inmueble.	
5. El V consulta el tipo de trabajo a realizar.	



Agatha – Sistema de Soporte Logístico

<p>6. El tipo de trabajo a realizar es instalación de sistema de alarma domiciliario.</p>	<p>6.A. El tipo de trabajo a realizar es instalación de servicio de monitoreo.</p> <p>6.A.1. El V controla que el domicilio cuente con línea telefónica, y existe.</p> <p>6.A.1.A. El domicilio no posee línea telefónica.</p> <p>6.A.1.A.1. El V informa al Cliente que el domicilio debe contar con línea telefónica.</p> <p>6.A.1.A.2. El V registra la situación y se retira del domicilio.</p> <p>6.A.1.A.3. El V retorna a la empresa, registra el resultado de la visita e informa sobre la misma al Responsable de Ventas (RV).</p> <p>6.A.1.A.4. El V archiva la documentación de la visita.</p> <p>6.A.1.A.5. Se cancela el caso de uso.</p> <p>6.A.2. El V controla que el domicilio cuente con un sistema de alarma instalado, y existe.</p> <p>6.A.2.A. El domicilio no posee sistema de alarma instalado.</p> <p>6.A.2.A.1. El V informa al Cliente que el domicilio debe contar con un sistema de alarma instalado.</p> <p>6.A.2.A.2. El Cliente está de acuerdo con instalar un sistema de alarma en el domicilio.</p> <p>6.A.2.A.2.A. El Cliente decide no instalar un sistema de alarma en el domicilio.</p> <p>6.A.2.A.2.A.1. El V registra la situación y se retira del domicilio.</p> <p>6.A.2.A.2.A.2. El V retorna a la empresa, registra el resultado de la visita e informa al RV.</p> <p>6.A.2.A.2.A.3. El V archiva la documentación de la visita.</p> <p>6.A.2.A.2.A.4. Se cancela el caso de uso.</p> <p>6.A.2.A.3. El V modifica el tipo de trabajo a instalación de sistema de alarma.</p> <p>6.A.3. El V consulta si el sistema fue instalado por la empresa, y no es así.</p> <p>6.A.3.A. El sistema fue instalado por la empresa.</p> <p>6.A.3.A.1. El V consulta la información sobre el sistema de alarma instalado.</p> <p>6.A.4. El V efectúa el relevamiento del sistema de alarma instalado.</p>
---	--

Agatha – Sistema de Soporte Logístico

7. El V consulta al Ciente según el tipo de trabajo solicitado, si posee algún requerimiento específico y el Cliente no posee.	7.A. El Ciente posee algún requerimiento específico. 7.A.1. El Ciente plantea sus requerimientos y necesidades para el trabajo. 7.A.2. El V asienta los requerimientos y necesidades del Cliente.
8. El V elabora el presupuesto para el trabajo solicitado por el Cliente. (ver Observaciones).	
9. El V informa el monto del presupuesto al Cliente.	
10. El Ciente está de acuerdo con el presupuesto.	10.A. El Ciente no está conforme el presupuesto. 10.A.1. El V informa que al no estar conforme, no se podrá efectuar el trabajo solicitado. 10.A.2. El V registra la no conformidad del Cliente con el presupuesto. 10.A.3. El V retorna a la empresa y registra el resultado de la visita. 10.A.4. El V informa sobre la visita realizada y resultado de la misma al Responsable de Ventas (RV). 10.A.5. El V archiva la documentación referida a la visita. 10.A.6. Se cancela el caso de uso.
11. El V completa la planilla de relevamiento previo. (ver Observaciones).	
12. El V consulta al Cliente la forma de pago a utilizar.	
13. El Ciente comunica la forma de pago.	
14. El V genera la orden de trabajo correspondiente.	
15. El V solicita al Cliente firma de conformidad de la orden de trabajo.	
16. El Ciente firma de conformidad la orden de trabajo.	16.A. El Ciente no firma de conformidad la orden de trabajo. 16.A.1. El V informa que al no firmar en conformidad la orden de trabajo, no se realizará el trabajo solicitado. 16.A.2. El V registra la situación.
17. El V retorna a la empresa y registra el resultado de la visita.	
18. El V informa sobre la visita realizada y resultado de la misma al Responsable de Ventas (RV).	
19. El V archiva la documentación referida a la visita.	
20. El V verifica si la visita generó una orden de trabajo, y se generó.	20.A. La visita no generó una orden de trabajo. 20.A.1. Se cancela el caso de uso.
21. El V verifica si el cliente se encuentra registrado, y es así.	21.A. El Cliente no está registrado. 21.A.1. El V da de alta al nuevo cliente y domicilio correspondiente.

Agatha – Sistema de Soporte Logístico

22. El V entrega la documentación asociada con la orden de trabajo al Encargado Técnico (ET). (ver Observaciones).	
23. Fin del caso de uso	
Observaciones	
<ul style="list-style-type: none"> • Paso 8: Para elaborar el presupuesto, el Vendedor evalúa las condiciones del inmueble, las solicitudes y requerimientos del cliente, tipo de trabajo a realizar y productos a utilizar. • Paso 11: En la planilla de relevamiento previo el Vendedor indica la ubicación y cantidad de cada pieza del sistema a instalar, como así también piezas del sistema instalado para el caso de instalación de monitoreo. • Paso 22: La documentación que el Vendedor entrega al Encargado Técnico como consecuencia de generar una orden de trabajo es: <ul style="list-style-type: none"> ○ Presupuesto confeccionado, ○ Orden de trabajo generada en el domicilio, especificando Cliente, Domicilio, Piezas y cantidad de cada una, observaciones, y monto del trabajo, ○ Planilla de relevamiento previo. 	
Asociaciones de Extensión: no aplica	
Asociaciones de Inclusión:	
 Asistir a domicilio (Correspondiente al caso de uso padre)	
Caso de uso donde se incluye: no aplica	
Caso de uso al que extiende: no aplica	
Caso de uso de Generalización:	
 Presupuestar trabajo (Caso de uso padre)	
Información del documento	
Autor: Grupo Habilitación Profesional	Fecha creación: 04/2003
Autor última modificación: Grupo Habilitación Profesional	Fecha última modificación: 09/03/2007
Archivo: Realizar venta - v1.3.doc	Versión: 1.3

Nombre del Caso de Uso PRESUPUESTAR TRABAJO DE REPARACIÓN		Nro. de Orden: 8
Nivel del Caso de Uso	<input checked="" type="checkbox"/> Negocio	<input type="checkbox"/> Sistema de Información
Prioridad	<input checked="" type="checkbox"/> Alta	<input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Complejidad	<input type="checkbox"/> Alta	<input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Actor Principal Cliente	Actor Secundario: no aplica	
Tipo de Caso de uso	<input checked="" type="checkbox"/> Concreto	<input type="checkbox"/> Abstracto
Objetivo Realizar el presupuesto para el mantenimiento o reparación de un sistema domiciliario.		
Precondiciones: El Responsable de Visitas posee visitas a domicilio en estado pendiente y cuenta con la documentación correspondiente.		
Post	<u>Éxito</u>	
Condiciones	Se realizó el presupuesto para el mantenimiento de un sistema domiciliario y se generó la orden de trabajo correspondiente.	
	<u>Fracaso:</u> El caso de uso se cancela cuando: <ul style="list-style-type: none"> • El Técnico Reparador no se pudo presentar en el domicilio correspondiente, • El Técnico Reparador confeccionó el presupuesto y el Cliente no está de acuerdo con el mismo, • El Cliente no firma de conformidad la orden de trabajo para efectuar el trabajo de reparación correspondiente, • No se acordó el trabajo con el cliente 	
Curso Normal		Alternativas
1. El caso de uso comienza cuando el Técnico Reparador (TR) debe presupuestar un trabajo de mantenimiento o reparación solicitado por un cliente.		
2. Para concurrir al domicilio se ejecuta el caso de uso Asistir a domicilio.		
3. El TR se presentó en el domicilio especificado por el Cliente para presupuestar el trabajo.		3.A. El TR no se pudo presentar en el domicilio correspondiente. 3.A.1. El TR retorna a la empresa y registra el resultado de la visita. 3.A.2. El TR informa sobre el resultado del trabajo al Encargado Técnico. 3.A.3. El Encargado Técnico registra el estado de la orden de trabajo. 3.A.4. El TR archiva la documentación referida a la visita. 3.A.5. Se cancela el caso de uso.

Agatha – Sistema de Soporte Logístico

<p>4. El TR consulta si el sistema fue instalado por la empresa, y es así.</p>	<p>4.A. El sistema no fue instalado por la empresa.</p> <p>4.A.1. El TR consulta al Cliente si cuenta con planos del sistema de alarma.</p> <p>4.A.2. El Cliente entrega los planos y/o documentación sobre el sistema de alarma.</p> <p>4.A.2.A. El Cliente no posee planos del sistema de alarma.</p> <p>4.A.2.A.1. El Cliente informa la situación al TR.</p> <p>4.A.3. El TR efectúa el relevamiento del sistema de alarma instalado.</p>
<p>5. El TR consulta información sobre el sistema instalado y las piezas incluidas en dicho sistema.</p>	
<p>6. El TR elabora el presupuesto para el trabajo solicitado por el Cliente. (ver Observaciones).</p>	
<p>7. El TR informa el monto del presupuesto al Cliente.</p>	
<p>8. El Cliente está de acuerdo con el presupuesto.</p>	<p>8.A. El Cliente no está conforme el presupuesto.</p> <p>8.A.1. El TR informa que al no estar conforme, no se podrá efectuar el trabajo solicitado.</p> <p>8.A.2. El TR registra la no conformidad del Cliente con el presupuesto.</p> <p>8.A.3. El TR retorna a la empresa y registra el resultado de la visita.</p> <p>8.A.4. El TR informa sobre el resultado del trabajo al Encargado Técnico.</p> <p>8.A.5. El Encargado Técnico registra el estado de la orden de trabajo.</p> <p>8.A.6. El TR archiva la documentación referida a la visita.</p> <p>8.A.7. Se cancela el caso de uso.</p>
<p>9. El TR completa la planilla de relevamiento previo. (ver Observaciones).</p>	
<p>10. El TR modifica la orden de reparación correspondiente.</p>	
<p>11. El TR solicita al Cliente firma de conformidad de la orden de reparación.</p>	

Agatha – Sistema de Soporte Logístico

12. El Ciente firma de conformidad la orden de reparación.	12.A. El Ciente no firma de conformidad la orden de reparación. 12.A.1. El TR informa que al no firmar en conformidad la orden de trabajo, no se realizará el trabajo solicitado. 12.A.2. El TR registra la situación. 12.A.3. El TR retorna a la empresa y registra el resultado de la visita. 12.A.4. El TR informa sobre el resultado del trabajo al Encargado Técnico. 12.A.5. El Encargado Técnico registra el estado de la orden de trabajo. 12.A.6. El TR archiva la documentación referida a la visita. 12.A.7. Se cancela el caso de uso.
13. El TR verifica si el Cliente está de acuerdo con efectuar el trabajo en el momento, y el Cliente decide realizarlo en otro momento.	13.A. El Cliente acepta que se efectúe el trabajo en el momento. 13.A.1. Para realizar el trabajo, se ejecuta el caso de uso Reparar alarma al instante .
14. El TR retorna a la empresa y registra el resultado de la visita.	
15. El TR archiva la documentación correspondiente.	
16. El TR verifica si se acordó el trabajo con el cliente, y se acordó.	16.A. No se acordó el trabajo con el cliente. 16.A.1. Se cancela el caso de uso.
17. El TR registra información referida al trabajo acordado con el cliente. (ver Observaciones).	
18. El TR verifica si finalizó la orden de trabajo, y no finalizó.	18.A. El trabajo ha concluido. 18.A.1. El TR registra la conformidad del cliente. 18.A.2. El TR entrega la orden de trabajo finalizada al Encargado Técnico (ET). 18.A.3. El ET registra la finalización del trabajo. 18.A.4. El ET informa al Responsable de Finanzas sobre la finalización del trabajo. 18.A.5. Fin del caso de uso.
19. El TR verifica si existen reparaciones a realizar en alguna pieza, y no es así.	19.A. Existen reparaciones a realizar en alguna pieza. 19.A.1. El TR ubica la pieza en el lugar destinado a tal fin.
20. El TR entrega la documentación al Encargado Técnico (ET).	
21. El ET registra el estado de la orden de trabajo.	
22. Fin del caso de uso	
Observaciones	
<ul style="list-style-type: none"> • Paso 6: Para elaborar el presupuesto, el Técnico Reparador evalúa las condiciones del inmueble, las solicitudes y requerimientos del cliente, tipo de trabajo a realizar y productos a utilizar. • Paso 9: En la planilla de relevamiento previo el Técnico Reparador indica ubicación de piezas a 	

Agatha – Sistema de Soporte Logístico

<p>las cuales se les efectuará mantenimiento o reparación y síntoma en caso que la pieza deba ser reparada.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Paso 18: El Reparador registra para la orden de trabajo de reparación los siguientes datos: cada una de las piezas a reparar, síntomas y estado de la pieza, monto a cobrar por la reparación, y podrá modificar la asignación de técnicos reparadores para el caso de que se modifique la fecha de finalización estimada. 	
Asociaciones de Extensión:	
✚ Reparar alarma al instante	
Asociaciones de Inclusión:	
✚ Asistir a domicilio (Correspondiente al caso de uso padre)	
Caso de uso donde se incluye: no aplica	
Caso de uso al que extiende: no aplica	
Caso de uso de Generalización:	
✚ Presupuestar trabajo (Caso de uso padre)	
Información del documento	
Autor: Grupo Habilitación Profesional	Fecha creación: 04/2003
Autor última modificación: Grupo Habilitación Profesional	Fecha última modificación: 27/03/2007
Archivo: Presupuestar trabajo de reparación - v1.3.2.doc	Versión: 1.3.2

Nombre del Caso de Uso PLANIFICAR TRABAJOS		Nro. de Orden: 9	
Nivel del Caso de Uso	<input checked="" type="checkbox"/> Negocio	<input type="checkbox"/> Sistema de Información	
Prioridad	<input checked="" type="checkbox"/> Alta	<input type="checkbox"/> Media	<input type="checkbox"/> Baja
Complejidad	<input type="checkbox"/> Alta	<input checked="" type="checkbox"/> Media	<input type="checkbox"/> Baja
Actor Principal Cliente	Actor Secundario: no aplica		
Tipo de Caso de uso	<input checked="" type="checkbox"/> Concreto	<input type="checkbox"/> Abstracto	
Objetivo			
Realizar la planificación de los trabajos pendientes, definiendo fechas, horario de trabajo en el domicilio y técnicos que participarán.			
Precondiciones: Hay stock suficiente de materiales y productos para realizar el trabajo.			
Post	<u>Éxito</u>		
Condiciones	Se acordó horario de trabajo en el domicilio con el cliente y se asignaron los técnicos a cada orden de trabajo pendiente - planificando así el trabajo a cumplir por cada técnico-.		
	<u>Fracaso:</u> El caso de uso se cancela cuando: <ul style="list-style-type: none"> • No existen órdenes de trabajo pendientes de finalización, • El Encargado Técnico no se puede comunicar con el cliente y no quedan órdenes de trabajo pendientes, • El Cliente decide no realizar el trabajo pendiente y no quedan órdenes de trabajo pendientes. 		
Curso Normal		Alternativas	
1. El caso de uso comienza cuando el Encargado Técnico (ET) debe planificar los trabajos a realizar.			

Agatha – Sistema de Soporte Logístico

2. El ET consulta si existen órdenes de trabajo pendientes, y hay. (ver Observaciones).	2.A. No existen órdenes de trabajo pendientes de finalización. 2.A.1. Se cancela el caso de uso. 2.B. El ET decide registrar un nuevo trabajo de instalación a realizar. 2.B.1. El ET registra información referida al trabajo de instalación a realizar. (ver Observaciones).
3. El ET consulta cada una de las órdenes de trabajo pendientes.	
<i>Para cada orden de trabajo pendiente</i>	
4. El ET consulta el teléfono de contacto del Cliente.	
5. El ET se comunica con el cliente.	5.A. El ET no se pudo comunicar con el cliente. 5.A.1. El ET mantiene la orden de trabajo como pendiente. 5.A.2. El ET consulta si quedan otras órdenes de trabajo pendientes y hay. 5.A.2.A. No quedan órdenes de trabajo pendientes. 5.A.2.A.1. Se cancela el caso de uso.
6. El Cliente está de acuerdo con el trabajo.	6.A. El Cliente no desea que se realice el trabajo. 6.A.1. El ET cancela la orden de trabajo correspondiente. 6.A.2. El ET consulta si quedan otras órdenes de trabajo pendientes y hay. 6.A.2.A. No quedan órdenes de trabajo pendientes. 6.A.2.A.1. Se cancela el caso de uso.
7. El ET le informa la cantidad de días de trabajo necesarios.	
8. El ET consulta al cliente fecha/s y hora en que los técnicos podrán realizar el trabajo. (ver Observaciones).	
9. El Cliente informa fecha/s y hora en las que los técnicos podrán realizar el trabajo.	

Agatha – Sistema de Soporte Logístico

<p>10. El ET consulta la disponibilidad de los técnicos para realizar el trabajo en el horario informado, y hay disponibilidad.</p>	<p>10.A. Los técnicos no están disponibles en el horario especificado por el cliente. 10.A.1. El ET informa la situación al Cliente. 10.A.2. El ET consulta horarios disponibles de los técnicos cercanos al horario especificado por el cliente. 10.A.3. El ET informa los horarios disponibles al Cliente. 10.A.4. El Cliente selecciona uno de los horarios ofrecidos. 10.A.4.A. El Cliente no está de acuerdo con al menos un horario ofrecido. 10.A.4.A.1. El ET informa la imposibilidad de realizar el trabajo. 10.A.4.A.2. El ET solicita otro horario al Cliente para realizar el trabajo.</p>
<p>11. El ET confirma la/s fecha/s y horario para realizar el trabajo y técnicos asignados.</p>	
<p>12. El ET finaliza la comunicación con el Cliente.</p>	
<p>13. El ET verifica si el trabajo es una instalación, y es así.</p>	<p>13.A. El trabajo a realizar es mantenimiento o reparación de un sistema de alarma. 13.A.1. El ET registra la fecha de finalización estimada del trabajo. 13.A.2. El ET confirma la planificación de la orden de trabajo. (ver Observaciones).</p>
<p>14. El ET registra las fechas de inicio y finalización estimada del trabajo.</p>	
<p>15. El ET confirma la planificación de la orden de trabajo. (ver Observaciones).</p>	
<p>16. Fin del caso de uso</p>	
<p>Observaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Paso 2: Las órdenes de trabajo pendientes consideran: <ul style="list-style-type: none"> ○ Órdenes de instalación de sistema de alarma domiciliario o sistema de monitoreo para las cuales se deben definir tiempos y técnicos, ○ Órdenes de mantenimiento o reparación no resueltas en el domicilio y con reparación externa finalizada, en la cual se deben definir los tiempos y técnicos que deben regresar al domicilio para finalizar el trabajo, ○ Órdenes de instalación o mantenimiento que deban reprogramarse como consecuencia de un atraso en los trabajos y la no disponibilidad de los técnicos. • Paso 8: Se considera técnico tanto a los técnicos reparadores como a instaladores. • Paso 13.A.2: En este caso el Encargado Técnico completa la orden de trabajo de reparación con los reparadores que asistirán al domicilio en la fecha acordada con el cliente, y modifica la fecha de finalización prevista. • Paso 15: El Encargado Técnico completa la orden de trabajo de instalación con los instaladores asignados por día y horario de cada uno, fecha de inicio y finalización prevista. • Paso 2.B.1: El Encargado Técnico registra el cliente y domicilio donde se realizará la instalación del sistema de seguridad, las piezas que formarán parte del nuevo sistema de alarma o monitoreo a instalar y cantidad de cada una, la visita asociada con la orden, el número de presupuesto como así también el monto acordado con el cliente. 	
<p>Asociaciones de Extensión: no aplica</p>	

Asociaciones de Inclusión: no aplica	
Caso de uso donde se incluye: no aplica	
Caso de uso al que extiende: no aplica	
Caso de uso de Generalización: no aplica	
Información del documento	
Autor: Grupo Habilitación Profesional	Fecha creación: 04/2003
Autor última modificación: Grupo Habilitación Profesional	Fecha última modificación: 09/03/2007
Archivo: Planificar trabajos - v1.3.doc	Versión: 1.3


Nombre del Caso de Uso ADMINISTRAR TRABAJOS		Nro. de Orden: 10
Nivel del Caso de Uso	<input checked="" type="checkbox"/> Negocio	<input type="checkbox"/> Sistema de Información
Prioridad	<input type="checkbox"/> Alta	<input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Complejidad	<input type="checkbox"/> Alta	<input type="checkbox"/> Media <input checked="" type="checkbox"/> Baja
Actor Principal: no aplica	Actor Secundario: no aplica	
Tipo de Caso de uso	<input checked="" type="checkbox"/> Concreto	<input type="checkbox"/> Abstracto
Objetivo Brindar información sobre los trabajos a realizar por un técnico y generar la documentación correspondiente.		
Precondiciones: no aplica		
Post	<u>Éxito</u>	
Condiciones	El Encargado Técnico obtiene la información sobre los trabajos pendientes y emite las órdenes de trabajo para cada técnico.	
	<u>Fracaso:</u> El caso de uso se cancela cuando: <ul style="list-style-type: none"> No existen trabajos pendientes, El Encargado Técnico decide no imprimir al menos una orden de trabajo pendiente. 	
Curso Normal		Alternativas
1. El caso de uso comienza cuando el Encargado Técnico (ET) decide generar los documentos necesarios para realizar los trabajos.		
2. El ET consulta si existen trabajos pendientes de realizar en fechas próximas, y existen trabajos.		2.A. No existen trabajos pendientes. 2.A.1. Se cancela el caso de uso.
3. El ET consulta en detalle cada una de los trabajos a realizar. (ver Observaciones).		
4. El ET imprime las órdenes de trabajo correspondientes a cada trabajo.		4.A. El ET decide no imprimir al menos una orden de trabajo. 4.A.1. Se cancela el caso de uso.
5. El ET entrega los documentos a cada uno de los técnicos asignados a cada trabajo.		
6. Fin del caso de uso.		
Observaciones <ul style="list-style-type: none"> Paso 3: El Encargado Técnico podrá obtener la siguiente información sobre los trabajos: <ul style="list-style-type: none"> Trabajo de instalación de sistema de alarma o monitoreo: Cliente, Domicilio, Piezas a 		

Agatha – Sistema de Soporte Logístico

instalar, cantidad de cada pieza, Fecha de inicio y fecha de finalización estimada, Instaladores asignados con el detalle de fechas y horario de trabajo en el domicilio.	
○ Trabajo de reparación o mantenimiento de sistema de alarma: Cliente, Domicilio, Piezas a reparar, Estado de la pieza, Síntoma de cada pieza, Fecha de inicio, Fecha de finalización estimada, Reparador asignado con detalle de fechas y horario de trabajo en el domicilio.	
Asociaciones de Extensión: no aplica	
Asociaciones de Inclusión: no aplica	
Caso de uso donde se incluye: no aplica	
Caso de uso al que extiende: no aplica	
Caso de uso de Generalización: no aplica	
Información del caso de uso	
Autor: Grupo Habilitación Profesional	Fecha creación: 04/2003
Autor última modificación: Grupo Habilitación Profesional	Fecha última modificación: 09/03/2007
Archivo: Administrar trabajos - v1.3.doc	Versión: 1.3

Nombre del Caso de Uso INSTALAR SISTEMA DE ALARMA Y/O MONITOREO		Nro. de Orden: 11
Nivel del Caso de Uso	<input checked="" type="checkbox"/> Negocio	<input type="checkbox"/> Sistema de Información
Prioridad	<input checked="" type="checkbox"/> Alta	<input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Complejidad	<input type="checkbox"/> Alta	<input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Actor Principal Cliente	Actor Secundario: no aplica	
Tipo de Caso de uso	<input checked="" type="checkbox"/> Concreto	<input type="checkbox"/> Abstracto
Objetivo Realizar la instalación del sistema de alarma y/o monitoreo solicitada por el cliente en el domicilio indicado.		
Precondiciones: no aplica.		
Post	<u>Éxito</u>	
Condiciones	Se ha realizado la instalación del sistema de alarma y/o monitoreo solicitada por el cliente.	
	<u>Fracaso</u> : El caso de uso se cancela cuando: <ul style="list-style-type: none"> • El Instalador no se pudo presentar en el domicilio correspondiente, • El Instalador no terminó con el trabajo y debe continuar en la próxima visita al domicilio. 	
Curso Normal		Alternativas
1. El caso de uso comienza cuando el Instalador (I) debe realizar un trabajo de instalación.		
2. El I busca los equipos necesarios para realizar el trabajo de instalación.		
3. Para concurrir al domicilio se ejecuta el caso de uso Asistir a domicilio .		



Agatha – Sistema de Soporte Logístico

4. El I se presentó en el domicilio especificado por el Cliente para realizar la instalación.	4.A. El I no se pudo presentar en el domicilio correspondiente. 4.A.1. El I retorna a la empresa y asienta el resultado de la instalación. 4.A.2. El I informa sobre la situación al Encargado Técnico. 4.A.3. El Encargado Técnico cancela la orden de trabajo. 4.A.4. Se cancela el caso de uso.
5. El I controla si es la primera visita para realizar la instalación, y no es así.	5.A. Es la primera visita para instalar el sistema. 5.A.1. El I completa el diagrama de instalación.
6. El I instala el sistema solicitado.	
7. El I verifica si finalizó con la instalación del sistema, y terminó.	7.A. El I no terminó con la instalación del sistema. 7.A.1. El I informa al Cliente que continuarán con la instalación en la próxima visita. 7.A.2. El I registra el estado del trabajo. 7.A.3. Se cancela el caso de uso.
8. El I solicita al Cliente conformidad del trabajo.	
9. El Cliente está conforme con el trabajo.	9.A. El Cliente no está conforme con el trabajo. 9.A.1. El I asienta la situación.
10. El I registra el resultado de la instalación del sistema solicitado y conformidad del cliente.	
11. El I se retira del domicilio.	
12. El I entrega la orden de trabajo finalizada al Encargado Técnico (ET).	
13. El ET consulta la orden de trabajo correspondiente, registrar el resultado de la misma y la finalización del trabajo de instalación.	
14. El ET informa al Responsable de Finanzas sobre la finalización del trabajo.	
15. Fin del caso de uso	
Observaciones	
<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se menciona el trabajador de negocio "Instalador", se hace referencia a un único instalador o un grupo de ellos. 	
Asociaciones de Extensión: no aplica	
Asociaciones de Inclusión:	
 Asistir a domicilio	
Caso de uso donde se incluye: no aplica	
Caso de uso al que extiende: no aplica	
Caso de uso de Generalización: no aplica	
Información del caso de uso	
Autor: Grupo Habilitación Profesional	Fecha creación: 04/2003
Autor última modificación: Grupo Habilitación Profesional	Fecha última modificación: 09/03/2007
Archivo: Instalar sistema de alarma y o monitoreo - v1.3.doc	Versión: 1.3

Agatha – Sistema de Soporte Logístico



Nombre del Caso de Uso REPARAR ALARMA		Nro. de Orden: 12
Nivel del Caso de Uso	<input checked="" type="checkbox"/> Negocio	<input type="checkbox"/> Sistema de Información
Prioridad	<input checked="" type="checkbox"/> Alta	<input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Complejidad	<input type="checkbox"/> Alta	<input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Actor Principal Cliente	Actor Secundario: no aplica	
Tipo de Caso de uso	<input type="checkbox"/> Concreto	<input checked="" type="checkbox"/> Abstracto
Objetivo Realizar la reparación o mantenimiento de un sistema de alarma instalado en el domicilio indicado por el cliente.		
Precondiciones: no aplica		
Post Condiciones	<u>Éxito</u> Se realizó la reparación completa o parcial (piezas para cambio o reparación externa) o mantenimiento del sistema de alarma. <u>Fracaso:</u> no aplica.	
Curso Normal		Alternativas
A. El caso de uso comienza cuando el Técnico Reparador (TR) debe realizar un trabajo de reparación.		
B. El TR consulta la orden de trabajo para determinar el trabajo de reparación a realizar.		
C. El TR analiza el estado de cada pieza a reparar.		
D. El TR decide realizar la reparación de cada pieza del sistema de alarma en el lugar, y efectúa la reparación correspondiente.		D.A. El TR no puede reparar las piezas en el domicilio. D.A.1. El TR informa de la situación al cliente. D.A.2. El TR informa la necesidad de cambio o reparación de la pieza en forma externa.
E. El TR controla si finalizó la orden de trabajo y la reparación correspondiente, y el trabajo no ha concluido.		E.A. El trabajo ha concluido. E.A.1. El TR solicita la conformidad al Cliente. E.A.2. El Cliente está conforme y firma. E.A.2.A. El Cliente no está conforme con la reparación. E.A.2.A.1. El TR registra la situación y el motivo por el cual el Cliente no está conforme.
F. El TR registra la reparación realizada y/o piezas que retira para cambio o arreglo externo.		
G. Fin del caso de uso.		
Observaciones: <ul style="list-style-type: none"> • Cuando se menciona el trabajador de negocio "Técnico Reparador", se hace referencia a un único reparador o un grupo de ellos. 		
Asociaciones de Extensión: no aplica		
Asociaciones de Inclusión: no aplica		
Caso de uso donde se incluye: no aplica		
Caso de uso al que extiende: no aplica		
Caso de uso de Generalización:		

Agatha – Sistema de Soporte Logístico

 Reparar alarma al instante (Caso de uso Hijo)  Efectuar reparación postergada de alarma (Caso de uso Hijo)	
Información del caso de uso	
Autor: Grupo Habilitación Profesional	Fecha creación: 04/2003
Autor última modificación: Grupo Habilitación Profesional	Fecha última modificación: 28/03/2007
Archivo: Reparar alarma - v1.3.doc	Versión: 1.3

Nombre del Caso de Uso REPARAR ALARMA AL INSTANTE		Nro. de Orden: 13
Nivel del Caso de Uso	<input checked="" type="checkbox"/> Negocio	<input type="checkbox"/> Sistema de Información
Prioridad	<input checked="" type="checkbox"/> Alta	<input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Complejidad	<input type="checkbox"/> Alta	<input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Actor Principal Cliente	Actor Secundario: no aplica	
Tipo de Caso de uso	<input checked="" type="checkbox"/> Concreto	<input type="checkbox"/> Abstracto
Objetivo Realizar la reparación o mantenimiento de un sistema de alarma instalado en el momento de la confección del presupuesto solicitado por el cliente.		
Precondiciones: no aplica		
Post Condiciones	<u>Éxito</u> Se realizó la reparación completa o parcial (piezas para cambio o reparación externa) o mantenimiento del sistema de alarma, en el momento de la confección del presupuesto correspondiente.	
	<u>Fracaso</u> : no aplica.	
Curso Normal		Alternativas
1. El caso de uso comienza cuando el Técnico Reparador (TR) debe realizar un trabajo de reparación.		
2. El TR consulta la orden de trabajo para determinar el trabajo de reparación a realizar.		
3. El TR analiza el estado de cada pieza a reparar.		
4. El TR decide realizar la reparación de cada pieza del sistema de alarma en el lugar, y efectúa la reparación correspondiente.		4.A. El TR no puede reparar las piezas en el domicilio. 4.A.1. El TR informa de la situación al cliente. 4.A.2. El TR informa la necesidad de cambio o reparación de la pieza en forma externa.



Agatha – Sistema de Soporte Logístico

5. El TR controla si finalizó la orden de trabajo y la reparación correspondiente, y el trabajo no ha concluido.	5.A. El trabajo ha concluido. 5.A.1. El TR solicita la conformidad al Cliente. 5.A.2. El Cliente está conforme y firma. 5.A.2.A. El Cliente no está conforme con la reparación. 5.A.2.A.1. El TR registra la situación y el motivo por el cual el Cliente no está conforme.
6. El TR registra la reparación realizada y/o piezas que retira para cambio o arreglo externo.	
7. Fin del caso de uso.	
Observaciones: <ul style="list-style-type: none"> • Cuando se menciona el trabajador de negocio "Técnico Reparador", se hace referencia a un único reparador o un grupo de ellos. 	
Asociaciones de Extensión: no aplica	
Asociaciones de Inclusión: no aplica	
Caso de uso donde se incluye: no aplica	
Caso de uso al que extiende:  Presupuestar trabajo de reparación	
Caso de uso de Generalización:  Reparar alarma (Caso de uso padre)	
Información del documento	
Autor: Grupo Habilitación Profesional	Fecha creación: 04/2003
Autor última modificación: Grupo Habilitación Profesional	Fecha última modificación: 28/03/2007
Archivo: Reparar alarma al instante - v1.3.doc	Versión: 1.3

Nombre del Caso de Uso EFFECTUAR REPARACIÓN POSTERGADA DE ALARMA		Nro. de Orden: 14	
Nivel del Caso de Uso	<input checked="" type="checkbox"/> Negocio	<input type="checkbox"/> Sistema de Información	
Prioridad	<input checked="" type="checkbox"/> Alta	<input type="checkbox"/> Media	<input type="checkbox"/> Baja
Complejidad	<input type="checkbox"/> Alta	<input checked="" type="checkbox"/> Media	<input type="checkbox"/> Baja
Actor Principal Cliente	Actor Secundario: no aplica		
Tipo de Caso de uso	<input checked="" type="checkbox"/> Concreto	<input type="checkbox"/> Abstracto	
Objetivo Realizar la reparación o mantenimiento de un sistema de alarma instalado en una visita posterior a la realización del presupuesto en domicilio indicado por el cliente.			
Precondiciones: no aplica			
Post Condiciones	<u>Éxito</u> Se realizó la reparación completa o parcial (piezas para cambio o reparación externa) o mantenimiento del sistema de alarma, en una visita posterior a la confección del presupuesto.		
	<u>Fracaso:</u> El caso de uso se cancela cuando: <ul style="list-style-type: none"> • El Técnico Reparador no se pudo presentar en el domicilio correspondiente. 		

Agatha – Sistema de Soporte Logístico

Curso Normal	Alternativas
1. El caso de uso comienza cuando el Técnico Reparador (TR) debe realizar un trabajo de reparación.	
2. El TR busca los equipos necesarios para realizar el trabajo de instalación.	
3. Para concurrir al domicilio se ejecuta el caso de uso Asistir a domicilio .	
4. El TR se presentó en el domicilio especificado por el Cliente para realizar la reparación.	4.A. El TR no se pudo presentar en el domicilio correspondiente. 4.A.1. El TR retorna a la empresa y asienta el resultado de la visita. 4.A.2. El TR informa sobre la situación al Encargado Técnico. 4.A.3. Se cancela el caso de uso.
5. El TR consulta la orden de trabajo para determinar el trabajo de reparación a realizar.	
6. El TR analiza el estado del sistema instalado y detecta la pieza a reparar.	
7. El TR analiza el estado de cada pieza a reparar.	
8. El TR decide realizar la reparación de cada pieza del sistema de alarma en el lugar, y efectúa la reparación correspondiente.	8.A. El TR no puede reparar las piezas en el domicilio. 8.A.1. El TR informa de la situación al cliente. 8.A.2. El TR informa la necesidad de cambio o reparación de la pieza en forma externa.
9. El TR controla si finalizó la orden de trabajo y la reparación correspondiente, y el trabajo no ha concluido.	9.A. El trabajo ha concluido. 9.A.1. El TR solicita la conformidad al Cliente. 9.A.2. El Cliente está conforme y firma. 9.A.2.A. El Cliente no está conforme con la reparación. 9.A.2.A.1. El TR registra la situación y el motivo por el cual el Cliente no está conforme.
10. El TR registra la reparación realizada y/o piezas que retira para cambio o arreglo externo.	
11. El TR se retira del domicilio.	
12. El TR registra el resultado de la reparación de las piezas del sistema de alarma.	
13. El TR verifica si finalizó la orden de trabajo, y no finalizó.	13.A. El trabajo ha concluido. 13.A.1. El TR registra la conformidad del cliente. 13.A.2. El TR entrega la orden de trabajo finalizada al Encargado Técnico (ET). 13.A.3. El ET registra la finalización del trabajo. 13.A.4. El ET informa al Responsable de Finanzas sobre la finalización del trabajo. 13.A.5. Fin del caso de uso.

14. El TR entrega la orden de trabajo al Encargado Técnico (ET).	
15. El TR verifica si existen reparaciones a realizar en alguna pieza, y no es así.	15.A. Existen reparaciones a realizar en alguna pieza. 15.A.1. El TR ubica la pieza en el lugar destinado a tal fin.
16. El ET consulta la orden de trabajo correspondiente y el estado de cada pieza para conocer el tipo de reparación.	
17. El ET registra el estado de la orden de trabajo.	
18. Fin del caso de uso.	
Observaciones: <ul style="list-style-type: none"> • Cuando se menciona el trabajador de negocio "Técnico Reparador", se hace referencia a un único reparador o un grupo de ellos. 	
Asociaciones de Extensión: no aplica	
Asociaciones de Inclusión:  Asistir a domicilio	
Caso de uso donde se incluye: no aplica	
Caso de uso al que extiende: no aplica	
Caso de uso de Generalización:  Reparar alarma (Caso de uso padre)	
Información del documento	
Autor: Grupo Habilitación Profesional	Fecha creación: 04/2003
Autor última modificación: Grupo Habilitación Profesional	Fecha última modificación: 27/03/2007
Archivo: Efectuar reparación postergada de alarma - v1.3.doc	Versión: 1.3

Nombre del Caso de Uso ENVIAR PIEZA A REPARAR		Nro. de Orden: 15
Nivel del Caso de Uso	<input checked="" type="checkbox"/> Negocio	<input type="checkbox"/> Sistema de Información
Prioridad	<input type="checkbox"/> Alta	<input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Complejidad	<input type="checkbox"/> Alta	<input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Actor Principal Reparador Externo	Actor Secundario: no aplica	
Tipo de Caso de uso	<input checked="" type="checkbox"/> Concreto	<input type="checkbox"/> Abstracto
Objetivo Enviar las piezas que se encuentran pendientes de reparación a un reparador externo, responsable de su arreglo y/o ajuste.		
Precondiciones: no aplica		
Post Condiciones	<u>Éxito</u> Las piezas que se encontraban pendientes de reparación fueron asignadas a un determinado reparador externo para su arreglo y fueron entregadas junto con la orden de reparación correspondiente.	
	<u>Fracaso</u> : El caso de uso se cancela cuando: <ul style="list-style-type: none"> • No existen piezas por reparar. 	

Curso Normal	Alternativas
1. El caso de uso comienza cuando el Encargado Técnico (ET) debe enviar piezas a reparar.	
2. El ET controla si existen piezas por reparar, y existen.	2.A. No existen piezas por reparar. 2.A.1. Se cancela el caso de uso.
3. Para cada pieza a reparar, el ET consulta el tipo de reparación y síntomas. (ver Observaciones).	
4. El ET consulta los reparadores externos existentes para realizar los distintos tipos de reparación.	
5. El ET elige un Reparador y se comunica.	
6. El ET consulta la disponibilidad del Reparador Externo, y está disponible para realizar el trabajo.	6.A. El Reparador Externo informa que no está disponible. 6.A.1. El ET consulta otros reparadores externos para realizar el tipo de reparación.
7. El ET informa al Reparador Externo cada una de las piezas que se envían para reparación.	
8. El ET finaliza la comunicación con el Reparador Externo.	
9. El ET genera cada una de los pedidos de reparación para cada Reparador Externo. (ver Observaciones).	
10. El ET envía la pieza a reparar y el pedido de reparación al Reparador Externo.	
11. El ET registra el envío. (ver Observaciones).	
12. Fin del caso de uso.	
Observaciones:	
<ul style="list-style-type: none"> Al hacer referencia a un Reparador Externo, se contemplan tanto los reparadores propios de la empresa, como las empresas o personas externas que son proveedores de servicios de reparación. Paso 3: El tipo de reparación establece si el trabajo se realizará en el taller de la empresa o si la pieza será enviada a un reparador proveedor de la empresa. Paso 9: La orden de reparación indicará el tipo de reparación, reparador asignado, fecha de generación, piezas incluidas. Paso 11: Se asume que el envío es siempre exitoso, ya que el Reparador Externo fue consultado con anterioridad para determinar si era factible que realizara la reparación correspondiente. En caso que las piezas no se puedan entregar en el momento, el envío quedará pendiente. 	
Asociaciones de Extensión: no aplica	
Asociaciones de Inclusión: no aplica	
Caso de uso donde se incluye: no aplica	
Caso de uso al que extiende: no aplica	
Caso de uso de Generalización: no aplica	
Información del documento	
Autor: Grupo Habilitación Profesional	Fecha creación: 04/2003
Autor última modificación: Grupo Habilitación Profesional	Fecha última modificación: 28/03/2007
Archivo: Enviar pieza a reparar - v1.3.doc	Versión: 1.3


Nombre del Caso de Uso RECIBIR PIEZA ENVIADA A REPARACIÓN		Nro. de Orden: 16
Nivel del Caso de Uso	<input checked="" type="checkbox"/> Negocio	<input type="checkbox"/> Sistema de Información
Prioridad	<input type="checkbox"/> Alta	<input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Complejidad	<input type="checkbox"/> Alta	<input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Actor Principal Reparador Externo	Actor Secundario: no aplica	
Tipo de Caso de uso	<input checked="" type="checkbox"/> Concreto	<input type="checkbox"/> Abstracto
Objetivo Recibir las piezas enviadas a reparación que se encuentran pendientes de entrega por el Reparador Externo.		
Precondiciones: Que existan piezas enviadas a reparación pendientes de entrega por parte del Reparador Externo.		
Post Condiciones	<u>Éxito</u> Se recibieron las piezas enviadas a reparación con los arreglos y reparaciones correspondientes, y los trabajos de reparación están en condiciones de planificarse para su finalización.	
	<u>Fracaso:</u> <ul style="list-style-type: none"> Las piezas entregadas por el Reparador Externo no coinciden con el pedido de reparación realizado. 	
Curso Normal		Alternativas
1. El caso de uso comienza cuando el Reparador Externo se presenta para entregar las piezas enviadas a reparación.		
2. El Encargado Técnico (ET) recibe del Reparador Externo las piezas enviadas a reparación.		
3. El ET controla las piezas contra el pedido de reparación, y las piezas son correctas.		3.A. Las piezas no coinciden con el pedido de reparación. 3.A.1. El ET informa la situación al Reparador Externo . 3.A.2. Se cancela el caso de uso.
4. El ET controla cada una de las piezas recibidas.		
5. El ET solicita al Reparador Externo informe el detalle de las reparaciones realizadas.		
6. El Reparador Externo informa cada una de las reparaciones realizadas en cada pieza y el estado de la misma.		
7. El ET registra la información de las reparaciones realizadas y el estado de cada pieza.		
8. El ET registra el ingreso de la pieza dando por finalizada la orden de reparación.		
9. Fin del caso de uso.		
Observaciones: no aplica		
Asociaciones de Extensión: no aplica		
Asociaciones de Inclusión: no aplica		
Caso de uso donde se incluye: no aplica		
Caso de uso al que extiende: no aplica		
Caso de uso de Generalización: no aplica		

Agatha – Sistema de Soporte Logístico

Información del documento	
Autor: Grupo Habilitación Profesional	Fecha creación: 04/2003
Autor última modificación: Grupo Habilitación Profesional	Fecha última modificación: 28/03/2007
Archivo: Recibir pieza enviada a reparacion - v1.3.doc	Versión: 1.3

Nombre del Caso de Uso FINALIZAR REPARACIÓN CON PIEZAS A REPARAR EN FORMA EXTERNA		Nro. de Orden: 17
Nivel del Caso de Uso	<input checked="" type="checkbox"/> Negocio	<input type="checkbox"/> Sistema de Información
Prioridad	<input type="checkbox"/> Alta	<input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Complejidad	<input type="checkbox"/> Alta	<input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Actor Principal Cliente	Actor Secundario: no aplica	
Tipo de Caso de uso	<input checked="" type="checkbox"/> Concreto	<input type="checkbox"/> Abstracto
Objetivo Concluir el trabajo de reparación de un sistema de alarma instalado para el cual existen piezas a reparar en forma externa –no se repararon en el domicilio del cliente –.		
Precondiciones: no aplica		
Post Condiciones	<p><u>Éxito</u> Se terminó la reparación del sistema de alarma.</p> <p><u>Fracaso:</u> El caso de uso se cancela cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Técnico Reparador no se pudo presentar en el domicilio correspondiente. • Al menos una de las piezas reparadas no funciona correctamente. 	
Curso Normal		Alternativas
1. El caso de uso comienza cuando el Técnico Reparador (TR) debe finalizar un trabajo de reparación con reparación externa.		
2. El TR busca los equipos necesarios y las piezas reparadas para finalizar el trabajo de reparación.		
3. Para concurrir al domicilio se ejecuta el caso de uso Asistir a domicilio .		
4. El TR se presentó en el domicilio especificado por el Cliente para realizar la reparación.		4.A. El TR no se pudo presentar en el domicilio correspondiente. 4.A.1. El TR retorna a la empresa y asienta el resultado de la visita. 4.A.2. El TR informa sobre la situación al Encargado Técnico. 4.A.3. Se cancela el caso de uso.
5. El TR consulta la orden de reparación para determinar la/s pieza/s reparada/s a colocar en el sistema de alarma.		

Agatha – Sistema de Soporte Logístico

6. El TR controla el funcionamiento de cada pieza reparada, y todas funcionan correctamente.	6.A. Al menos una pieza no funciona correctamente. 6.A.1. El TR registra las piezas que retira para cambio o arreglo externo. 6.A.2. El TR se retira del domicilio. 6.A.3. El TR registra el resultado del trabajo de reparación. 6.A.4. El TR entrega la orden de reparación al Encargado Técnico (ET). 6.A.5. El TR ubica la pieza a reparar en el lugar destinado. 6.A.6. El ET consulta la orden de reparación correspondiente y el estado de cada pieza para conocer el tipo de reparación. 6.A.7. El ET registra el estado de la orden de reparación. 6.A.8. Se cancela el caso de uso.
7. El TR solicita la conformidad al Cliente.	
8. El Cliente está conforme y firma.	8.A. El Cliente no está conforme con la reparación. 8.A.1. El TR registra la situación y el motivo por el cual el Cliente no está conforme.
9. El TR registra la finalización del trabajo de reparación.	
10. El TR se retira del domicilio.	
11. El TR registra el resultado de la reparación de las piezas del sistema de alarma.	
12. El TR registra la conformidad del cliente.	
13. El TR entrega la orden de reparación finalizada al Encargado Técnico (ET).	
14. El ET registra la finalización de la reparación.	
15. El ET informa al Responsable de Finanzas sobre la finalización del trabajo.	
16. Fin del caso de uso.	
Observaciones:	
<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se menciona el trabajador de negocio "Técnico Reparador", se hace referencia a un único reparador o un grupo de ellos. 	
Asociaciones de Extensión: no aplica	
Asociaciones de Inclusión:  Asistir a domicilio	
Caso de uso donde se incluye: no aplica	
Caso de uso al que extiende: no aplica	
Caso de uso de Generalización: no aplica	
Información del documento	
Autor: Grupo Habilitación Profesional	Fecha creación: 04/2003
Autor última modificación: Grupo Habilitación Profesional	Fecha última modificación: 10/04/2007
Archivo: Finalizar reparación con piezas a reparar en forma externa - v1.3.doc	Versión: 1.3

Agatha – Sistema de Soporte Logístico


Nombre del Caso de Uso ACORDAR VISITA PARA REALIZAR ENCUESTA DE CONFORMIDAD		Nro. de Orden: 18
Nivel del Caso de Uso	<input checked="" type="checkbox"/> Negocio	<input type="checkbox"/> Sistema de Información
Prioridad	<input type="checkbox"/> Alta	<input type="checkbox"/> Media <input checked="" type="checkbox"/> Baja
Complejidad	<input type="checkbox"/> Alta	<input type="checkbox"/> Media <input checked="" type="checkbox"/> Baja
Actor Principal Cliente	Actor Secundario: no aplica	
Tipo de Caso de uso	<input checked="" type="checkbox"/> Concreto	<input type="checkbox"/> Abstracto
Objetivo Concertar una visita al domicilio donde se realizó algún servicio al cliente para efectuar la encuesta de conformidad correspondiente.		
Precondiciones: no aplica		
Post Condiciones	<p><u>Éxito</u> Se acuerda la visita al domicilio donde se brindó el servicio para efectuar la correspondiente encuesta al cliente.</p> <p><u>Fracaso</u>: El caso de uso se cancela cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> No existen clientes a los cuales se les haya brindado un servicio y todavía no se le efectuó la encuesta de conformidad. El Responsable de Ventas no se puede comunicar con el Cliente y no quedan clientes con los cuales se deba acordar una visita para realizar la encuesta de conformidad. 	
Curso Normal		Alternativas
7. El caso de uso comienza cuando el Responsable de Ventas (RV) necesita recabar información de los clientes a los cuales se le brindó algún tipo de servicio.		
8. El RV consulta los Clientes a los cuales se les brindó algún servicio y todavía no se acordó el momento para realizar la encuesta de conformidad, y hay Clientes en estas condiciones. (ver Observaciones).		<p>8.A. No existen clientes a los cuales se les haya brindado un servicio y todavía no se acordó la visita para efectuar la encuesta de conformidad.</p> <p>8.A.1. Se cancela el caso de uso.</p>
<i>Para cada cliente al cual se le brindó un servicio y aún no se acordó la visita para efectuar la encuesta de conformidad</i>		
9. El RV consulta los datos del Cliente.		
10. El RV se comunica con el Cliente.		<p>10.A. El RV no se puede comunicar con el Cliente.</p> <p>10.A.1. El RV mantiene pendiente la realización de la encuesta de conformidad.</p> <p>10.A.2. El RV consulta si quedan otros clientes con los cuales se deba acordar una visita para realizar encuestas de conformidad y hay.</p> <p>10.A.2.A. No quedan clientes con los que se deba acordar una visita para realizar la encuesta de conformidad.</p> <p>10.A.2.A.1. Se cancela el caso de uso.</p>
11. El RV le consulta fecha y hora en que el Vendedor puede visitar el domicilio. (ver Observaciones).		

Agatha – Sistema de Soporte Logístico

12. El Ciente informa fecha y hora en las cuales el Vendedor podrá realizar la visita.	
13. El RV consulta la disponibilidad de los vendedores para efectuar la visita en el horario informado, y al menos un vendedor está disponible.	<p>13.A. No existe un vendedor disponible en la fecha y hora especificada.</p> <p>13.A.1. El RV informa la situación al Cliente.</p> <p>13.A.2. El RV consulta horarios disponibles de los vendedores, cercanos a la fecha especificada por el Cliente.</p> <p>13.A.3. El RV informa los horarios disponibles al Cliente.</p> <p>13.A.4. El Ciente selecciona uno de los horarios ofrecidos por el RV.</p> <p>13.A.4.A. El Ciente no está de acuerdo con al menos un horario ofrecido.</p> <p>13.A.4.A.1. Se cancela el caso de uso.</p>
14. El RV confirma fecha y hora de la visita.	
15. El RV registra la visita al domicilio, e informa al cliente.	
16. Fin del caso de uso.	
<p>Observaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Paso 2: Los servicios que se pueden haber brindado a un Cliente y para los cuales se deberá realizar una encuesta de conformidad son: <ul style="list-style-type: none"> ○ Instalación de sistema de alarma ○ Reparación o mantenimiento de un sistema de alarma instalado. 	
Asociaciones de Extensión: no aplica	
Asociaciones de Inclusión: no aplica	
Caso de uso donde se incluye: no aplica	
Caso de uso al que extiende: no aplica	
Caso de uso de Generalización: no aplica	
Información del documento	
Autor: Grupo Habilitación Profesional	Fecha creación: 04/2003
Autor última modificación: Grupo Habilitación Profesional	Fecha última modificación: 10/04/2007
Archivo: Acordar visita para realizar encuesta de conformidad v1.3.doc	Versión: 1.3

Nombre del Caso de Uso REALIZAR ENCUESTA DE CONFORMIDAD		Nro. de Orden: 19
Nivel del Caso de Uso	<input checked="" type="checkbox"/> Negocio	<input type="checkbox"/> Sistema de Información
Prioridad	<input type="checkbox"/> Alta	<input type="checkbox"/> Media <input checked="" type="checkbox"/> Baja
Complejidad	<input type="checkbox"/> Alta	<input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Actor Principal Cliente	Actor Secundario: no aplica	
Tipo de Caso de uso	<input checked="" type="checkbox"/> Concreto	<input type="checkbox"/> Abstracto
Objetivo Efectuar la encuesta de conformidad a los clientes a los cuales se les brindó algún tipo de servicio –instalación, reparación o mantenimiento de un sistema de alarma –.		
Precondiciones: no aplica		
Post Condiciones	<p><u>Éxito</u> Se le realizó la visita al cliente y se obtuvo información sobre su conformidad sobre el trabajo realizado.</p> <p><u>Fracaso:</u> El caso de uso se cancela cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> El Vendedor no se pudo presentar en el domicilio correspondiente. 	
Curso Normal		Alternativas
1. El caso de uso comienza cuando el Vendedor (V) debe realizar la encuesta de conformidad sobre algún servicio prestado.		
2. Para concurrir al domicilio se ejecuta el caso de uso Asistir a domicilio .		
3. El V se presentó en el domicilio especificado por el Cliente para presupuestar el trabajo.		3.A. El V no se pudo presentar en el domicilio correspondiente. 3.A.1. El V retorna a la empresa y registra el resultado de la visita. 3.A.2. El V informa sobre la visita realizada y resultado de la misma al Responsable de Ventas (RV). 3.A.3. El V archiva la documentación referida a la visita. 3.A.4. Se cancela el caso de uso.
4. El V le entrega el formulario con la encuesta de conformidad al Cliente.		
5. El Cliente llena la encuesta de conformidad y la devuelve al Vendedor.		
6. El V regresa a la empresa y registra el resultado de la visita para realizar la encuesta.		
7. El V informa al Responsable de Ventas (RV) sobre la visita realizada.		
8. El V entrega al RV la encuesta de conformidad.		
9. El RV analiza el resultado de la encuesta realizada y archiva la documentación asociada.		
10. Fin del caso de uso.		
Observaciones: no aplica		
Asociaciones de Extensión: no aplica		
Asociaciones de Inclusión:		

Agatha – Sistema de Soporte Logístico

 Asistir a domicilio	
Caso de uso donde se incluye: no aplica	
Caso de uso al que extiende: no aplica	
Caso de uso de Generalización: no aplica	
Información del documento	
Autor: Grupo Habilitación Profesional	Fecha creación: 04/2003
Autor última modificación: Grupo Habilitación Profesional	Fecha última modificación: 10/04/2007
Archivo: Realizar encuesta de conformidad - v1.3.doc	Versión: 1.3

Nombre del Caso de Uso ATENDER CANCELACIÓN DE VISITA		Nro. de Orden: 20
Nivel del Caso de Uso	<input checked="" type="checkbox"/> Negocio	<input type="checkbox"/> Sistema de Información
Prioridad	<input type="checkbox"/> Alta	<input type="checkbox"/> Media <input checked="" type="checkbox"/> Baja
Complejidad	<input type="checkbox"/> Alta	<input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Actor Principal Cliente	Actor Secundario: no aplica	
Tipo de Caso de uso	<input checked="" type="checkbox"/> Concreto	<input type="checkbox"/> Abstracto
Objetivo Atender la solicitud de cancelación de una visita acordada con el cliente para presupuestar una instalación o realizar un trabajo de reparación de sistema de alarmas.		
Precondiciones: no aplica		
Post	<u>Éxito</u>	
Condiciones	Se canceló la visita a realizar por solicitud del cliente.	
	<u>Fracaso:</u> El caso de uso se cancela cuando: <ul style="list-style-type: none"> El Responsable de Ventas no encuentra la visita registrada para el cliente y el Cliente no informa los datos necesarios para identificar la visita. 	
Curso Normal		Alternativas
1. El caso de uso comienza cuando el Cliente se presenta o comunica telefónicamente para solicitar la cancelación de una visita a realizar en el domicilio.		
2. El Responsable de Ventas (RV) solicita al cliente los datos necesarios para identificar la visita.		
3. El Cliente informa los datos solicitados por el Responsable de Ventas.		
4. El RV busca la visita registrada y la encuentra.		4.A. El RV no encuentra la visita registrada para el cliente. 4.A.1. El RV informa al cliente sobre la inexistencia del registro de la visita. 4.A.2. El RV solicita nuevamente los datos al cliente para determinar la visita. 4.A.3. El Cliente informa los datos solicitados. 4.A.3.A. El Cliente no informa los datos necesarios para identificar la visita. 4.A.3.A.1. Se cancela el caso de uso.

Agatha – Sistema de Soporte Logístico

5. El RV registra la cancelación de la visita al domicilio del cliente. (ver Observaciones).	
6. Fin del caso de uso.	
Observaciones:	
<ul style="list-style-type: none"> • Paso 5: <ul style="list-style-type: none"> ○ En caso de instalación de sistema de alarma o monitoreo se cancela la visita y se emite un aviso para el vendedor. ○ Para mantenimiento o reparación de un sistema de alarma, el Responsable de Ventas cancela la orden de reparación asociada, indicando su estado y la fecha de cancelación de la misma. 	
Asociaciones de Extensión: no aplica	
Asociaciones de Inclusión: no aplica	
Caso de uso donde se incluye: no aplica	
Caso de uso al que extiende: no aplica	
Caso de uso de Generalización: no aplica	
Información del documento	
Autor: Grupo Habilitación Profesional	Fecha creación: 04/2003
Autor última modificación: Grupo Habilitación Profesional	Fecha última modificación: 08/03/2007
Archivo: Cancelar visita - v1.3.doc	Versión: 1.3

Nombre del Caso de Uso ATENDER CANCELACIÓN DE TRABAJO		Nro. de Orden: 21
Nivel del Caso de Uso	<input checked="" type="checkbox"/> Negocio	<input type="checkbox"/> Sistema de Información
Prioridad	<input type="checkbox"/> Alta	<input type="checkbox"/> Media <input checked="" type="checkbox"/> Baja
Complejidad	<input type="checkbox"/> Alta	<input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Actor Principal Cliente	Actor Secundario: no aplica	
Tipo de Caso de uso	<input checked="" type="checkbox"/> Concreto	<input type="checkbox"/> Abstracto
Objetivo Cancelar un trabajo a realizar, por solicitud del cliente.		
Precondiciones: no aplica		
Post Condiciones	<p><u>Éxito</u> Se canceló la orden asociada con un trabajo a realizar.</p> <p><u>Fracaso</u>: El caso de uso se cancela cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Encargado Técnico no encuentra la orden asociada al trabajo a realizar para el cliente y el Cliente no informa los datos necesarios para identificar la orden de trabajo. 	
Curso Normal		Alternativas
1. El caso de uso comienza cuando el Cliente solicita la cancelación de un trabajo.		
2. El Encargado Técnico (ET) solicita al cliente los datos necesarios para identificar el trabajo a cancelar.		

Agatha – Sistema de Soporte Logístico

3. El Ciente informa los datos solicitados sobre el trabajo.	
4. El ET busca la orden asociada al trabajo y la encuentra.	<p>4.A. El ET no encuentra la orden asociada al trabajo a realizar para el cliente.</p> <p>4.A.1. El ET informa al cliente sobre la inexistencia del registro del trabajo.</p> <p>4.A.2. El ET solicita nuevamente los datos al cliente para determinar la orden de trabajo.</p> <p>4.A.3. El Ciente informa los datos solicitados.</p> <p>4.A.3.A. El Ciente no informa los datos necesarios para identificar la orden de trabajo.</p> <p>4.A.3.A.1. Se cancela el caso de uso.</p>
5. El ET consulta al Cliente los motivos por los cuales desea cancelar el trabajo solicitado.	
6. El Ciente informa los motivos para cancelar el trabajo.	
7. El ET registra la cancelación de la orden asociada al trabajo. (ver Observaciones).	
8. El ET finaliza la comunicación con el Cliente.	
9. El ET comunica a los técnicos asignados a la orden de trabajo sobre la cancelación del mismo.	
10. Fin del caso de uso.	
Observaciones:	
<ul style="list-style-type: none"> • Paso 7: El Encargado Técnico registra la fecha de cancelación de la orden asociada con el trabajo, ingresa los motivos de cancelación e indica su nuevo estado. 	
Asociaciones de Extensión: no aplica	
Asociaciones de Inclusión: no aplica	
Caso de uso donde se incluye: no aplica	
Caso de uso al que extiende: no aplica	
Caso de uso de Generalización: no aplica	
Información del documento	
Autor: Grupo Habilitación Profesional	Fecha creación: 04/2003
Autor última modificación: Grupo Habilitación Profesional	Fecha última modificación: 08/03/2007
Archivo: Atender cancelación de trabajo - v1.3.doc	Versión: 1.3

Agatha – Sistema de Soporte Logístico

Nombre del Caso de Uso ANULAR PEDIDO DE REPARACIÓN		Nro. de Orden: 22
Nivel del Caso de Uso	<input checked="" type="checkbox"/> Negocio	<input type="checkbox"/> Sistema de Información
Prioridad	<input checked="" type="checkbox"/> Alta	<input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Complejidad	<input type="checkbox"/> Alta	<input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Actor Principal Reparador Externo	Actor Secundario: no aplica	
Tipo de Caso de uso	<input checked="" type="checkbox"/> Concreto	<input type="checkbox"/> Abstracto
Objetivo Efectuar la anulación de un pedido de reparación de piezas realizado a un reparador externo.		
Precondiciones: no aplica		
Post Condiciones	<p><u>Éxito</u> Se anuló el pedido de reparación de piezas.</p> <p><u>Fracaso</u>: El caso de uso se cancela cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> El Reparador Externo informa que efectuó las reparaciones solicitadas en el pedido correspondiente. 	
Curso Normal		Alternativas
1. El caso de uso comienza cuando el Encargado Técnico (ET) debe anular un pedido de reparación.		
2. El ET busca el pedido de reparación a anular.		
3. El ET consulta el reparador externo asociado al pedido de reparación.		
4. El ET se comunica con el Reparador.		
5. El ET consulta al Reparador Externo si realizó las reparaciones solicitadas.		
6. El Reparador Externo informa al ET que no realizó las reparaciones.		6.A. El Reparador Externo informa que efectuó las reparaciones solicitadas. 6.A.1. El ET finaliza la comunicación con el Reparador Externo. 6.A.2. Se cancela el caso de uso.
7. El ET informa al Reparador Externo la anulación del pedido de reparación.		
8. El ET solicita al Reparador Externo el envío de las piezas.		
9. El ET finaliza la comunicación con el Reparador Externo.		
10. El ET registra la anulación del pedido de reparación. (ver Observaciones).		
11. Fin del caso de uso.		
Observaciones: <ul style="list-style-type: none"> Paso 10: La anulación del pedido de reparación implica actualizar el estado del pedido y registrar la fecha de anulación correspondiente. 		
Asociaciones de Extensión: no aplica		
Asociaciones de Inclusión: no aplica		
Caso de uso donde se incluye: no aplica		
Caso de uso al que extiende: no aplica		
Caso de uso de Generalización: no aplica		
Información del documento		

Agatha – Sistema de Soporte Logístico

Autor: Grupo Habilitación Profesional	Fecha creación: 04/2003
Autor última modificación: Grupo Habilitación Profesional	Fecha última modificación: 28/03/2007
Archivo: Atender cancelación de trabajo - v1.3.doc	Versión: 1.3

Nombre del Caso de Uso SOLICITAR PRODUCTOS		Nro. de Orden: 23
Nivel del Caso de Uso	<input checked="" type="checkbox"/> Negocio	<input type="checkbox"/> Sistema de Información
Prioridad	<input type="checkbox"/> Alta	<input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Complejidad	<input type="checkbox"/> Alta	<input type="checkbox"/> Media <input checked="" type="checkbox"/> Baja
Actor Principal Proveedor	Actor Secundario: no aplica	
Tipo de Caso de uso	<input checked="" type="checkbox"/> Concreto	<input type="checkbox"/> Abstracto
Objetivo Realizar el pedido de productos y/o materiales a cada uno de los proveedores, según los trabajos realizados y necesidad existente.		
Precondiciones: no aplica		
Post Condiciones	<p><u>Éxito</u> Se realizó el pedido de productos y/o materiales a los proveedores correspondientes.</p> <p><u>Fracaso</u>: El caso de uso se cancela cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> No existen productos y/o materiales a pedir de acuerdo a los trabajos realizados y el Responsable de Compras decide no realizar ningún pedido. 	
Curso Normal		Alternativas
1. El caso de uso comienza cuando el Responsable de Compras (RC) decide realizar los pedidos de productos a los distintos proveedores.		
2. El RC consulta si existen productos y/o materiales a pedir de acuerdo a los trabajos generados, y existen. (ver Observaciones).		<p>2.A. No existen productos y/o materiales a pedir de acuerdo a los trabajos generados.</p> <p>2.A.1. El RC decide realizar al menos un pedido de productos a un proveedor.</p> <p>2.A.1.A. El RC decide no realizar ningún pedido de materiales.</p> <p>2.A.1.A.1. Se cancela el caso de uso.</p> <p>2.A.2. El RC consulta productos y materiales para realizar el pedido.</p>
3. El RC consulta cada uno de los proveedores para cada uno de los productos y/o materiales.		
4. El RC define, para cada uno de los productos y/o materiales, el proveedor al cual se le realizará el pedido.		
5. El RC confirma y genera el pedido para cada uno de los proveedores. (ver Observaciones).		
6. El RC realiza el pedido a cada uno de los proveedores.		
7. Fin del caso de uso.		

Agatha – Sistema de Soporte Logístico

Observaciones:	
<ul style="list-style-type: none"> • Paso 2: Los productos y/o materiales por los cuales se efectúan pedidos son generalmente aquellos que se utilizan en los trabajos de instalación o reparación de un sistema de alarma. Sin embargo, el Responsable de Compras podría optar por realizar un pedido sin que exista un trabajo generado. Es por ello que los pedidos de piezas y productos contemplan ambas posibilidades. • Paso 5: El pedido incluye la siguiente información: fecha de generación del pedido, proveedor, detalle de material y/o productos solicitados y cantidad de cada uno. 	
Asociaciones de Extensión: no aplica	
Asociaciones de Inclusión: no aplica	
Caso de uso donde se incluye: no aplica	
Caso de uso al que extiende: no aplica	
Caso de uso de Generalización: no aplica	
Información del documento	
Autor: Grupo Habilitación Profesional	Fecha creación: 04/2003
Autor última modificación: Grupo Habilitación Profesional	Fecha última modificación: 11/04/2007
Archivo: Solicitar productos - v1.3.doc	Versión: 1.3

Nombre del Caso de Uso RECIBIR MATERIALES Y PRODUCTOS		Nro. de Orden: 24
Nivel del Caso de Uso	<input checked="" type="checkbox"/> Negocio	<input type="checkbox"/> Sistema de Información
Prioridad	<input type="checkbox"/> Alta	<input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Complejidad	<input type="checkbox"/> Alta	<input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Actor Principal Proveedor	Actor Secundario: no aplica	
Tipo de Caso de uso	<input checked="" type="checkbox"/> Concreto	<input type="checkbox"/> Abstracto
Objetivo Recibir los materiales y productos solicitados al proveedor, previo control de los mismos.		
Precondiciones: Existe al menos un pedido pendiente de entrega por el proveedor.		
Post	<u>Éxito</u>	
Condiciones	Los productos y materiales fueron recibidos e incorporados al stock de la empresa.	
	Fracaso: No aplica.	
Curso Normal		Alternativas
1. El caso de uso comienza cuando el Proveedor se presenta para entregar los materiales o productos solicitados.		
2. El Responsable de Compras (RC) consulta el pedido realizado al proveedor.		
3. El Proveedor entrega los materiales y productos.		

Agatha – Sistema de Soporte Logístico

4. El RC controla los productos y materiales recibidos, y éstos están correctos.	4.A. Los productos y materiales no son los solicitados, la cantidad es menor o alguno de éstos posee una falla. 4.A.1. El RC informa al Proveedor sobre la situación. 4.A.1.A. El RC decide no aceptar el pedido. 4.A.1.A.1. Se cancela el caso de uso. 4.A.1.B. El RC decide aceptar el pedido parcialmente. 4.A.1.B.1. El RC registra la cantidad de producto o material que ingresa. 4.A.1.B.2. El RC informa al proveedor para que registre la situación en el remito correspondiente.
5. El Proveedor entrega la factura correspondiente.	
6. El RC firma el remito correspondiente.	
7. El RC confirma la recepción de los materiales y productos. (ver Observaciones).	
8. El RC ubica los materiales y productos en el depósito.	
9. El RC envía la factura al Responsable de Finanzas .	
10. Fin del caso de uso.	
Observaciones:	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Paso 7: La confirmación de la recepción por parte del Responsable de Compras implica registrar el ingreso de los productos y materiales, y datos de la factura asociada entregada por el proveedor. 	
Asociaciones de Extensión: no aplica	
Asociaciones de Inclusión: no aplica	
Caso de uso donde se incluye: no aplica	
Caso de uso al que extiende: no aplica	
Caso de uso de Generalización: no aplica	
Información del documento	
Autor: Grupo Habilitación Profesional	Fecha creación: 04/2003
Autor última modificación: Grupo Habilitación Profesional	Fecha última modificación: 22/04/2007
Archivo: Recibir materiales y productos - v1.3.doc	Versión: 1.3

Agatha – Sistema de Soporte Logístico

Nombre del Caso de Uso ANULAR PEDIDO DE PRODUCTOS		Nro. de Orden: 25
Nivel del Caso de Uso	<input checked="" type="checkbox"/> Negocio	<input type="checkbox"/> Sistema de Información
Prioridad	<input type="checkbox"/> Alta	<input type="checkbox"/> Media <input checked="" type="checkbox"/> Baja
Complejidad	<input type="checkbox"/> Alta	<input type="checkbox"/> Media <input checked="" type="checkbox"/> Baja
Actor Principal Proveedor	Actor Secundario: no aplica	
Tipo de Caso de uso	<input checked="" type="checkbox"/> Concreto	<input type="checkbox"/> Abstracto
Objetivo Realizar la anulación de un pedido de productos y piezas efectuado a un proveedor.		
Precondiciones: no aplica		
Post Condiciones	<u>Éxito</u> Se anuló el pedido de productos. <u>Fracaso:</u> no aplica.	
Curso Normal		Alternativas
1. El caso de uso comienza cuando el Responsable de Compras (RC) decide anular un pedido de productos.		
2. El RC busca el pedido de piezas a anular.		
3. El RC consulta el proveedor externo asociado al pedido de piezas y productos.		
4. El RC se comunica con el Proveedor.		
5. El RC informa al Proveedor la anulación del pedido de piezas.		
6. El RC finaliza la comunicación con el proveedor.		
7. El RC registra la anulación del pedido de productos. (ver Observaciones).		
8. Fin del caso de uso.		
Observaciones: <ul style="list-style-type: none"> Paso 7: La anulación del pedido de productos implica actualizar el estado del pedido y registrar la fecha de anulación correspondiente. En estos casos, si existen órdenes de instalación asociadas al pedido se mantendrán en el mismo estado hasta tanto no se efectúe otro pedido de piezas. 		
Asociaciones de Extensión: no aplica		
Asociaciones de Inclusión: no aplica		
Caso de uso donde se incluye: no aplica		
Caso de uso al que extiende: no aplica		
Caso de uso de Generalización: no aplica		
Información del documento		
Autor: Grupo Habilitación Profesional		Fecha creación: 04/2003
Autor última modificación: Grupo Habilitación Profesional		Fecha última modificación: 28/03/2007
Archivo: Anular pedido de productos - v1.3.doc		Versión: 1.3

Agatha – Sistema de Soporte Logístico

Nombre del Caso de Uso EFFECTUAR PRÉSTAMO DE HERRAMIENTAS		Nro. de Orden: 26
Nivel del Caso de Uso	<input checked="" type="checkbox"/> Negocio	<input type="checkbox"/> Sistema de Información
Prioridad	<input type="checkbox"/> Alta	<input type="checkbox"/> Media <input checked="" type="checkbox"/> Baja
Complejidad	<input type="checkbox"/> Alta	<input type="checkbox"/> Media <input checked="" type="checkbox"/> Baja
Actor Principal: no aplica		Actor Secundario: no aplica
Tipo de Caso de uso	<input checked="" type="checkbox"/> Concreto	<input type="checkbox"/> Abstracto
Objetivo Entregar las herramientas necesarias a los técnicos para que realicen los trabajos correspondientes.		
Precondiciones: no aplica		
Post Condiciones	<p><u>Éxito</u> Se realizó el préstamo de las herramientas solicitadas por el técnico.</p> <p><u>Fracaso</u>: El caso de uso se cancela cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> No hay disponibilidad de alguna de las herramientas solicitadas por el técnico y éste decide no realizar el retiro. 	
Curso Normal		Alternativas
1. El caso de uso comienza cuando el Técnico (T) se presenta a retirar las herramientas para realizar los trabajos.		
2. El Responsable de Herramientas (RH) consulta al técnico las herramientas que necesitará.		
3. El T informa las herramientas necesarias.		
4. El RH busca las herramientas solicitadas y hay herramientas disponibles.		<p>4.A. No hay disponibilidad de alguna de las herramientas solicitadas por el técnico.</p> <p>4.A.1. El RH informa al técnico sobre la falta de herramientas.</p> <p>4.A.2. El T acepta retirar el resto de las herramientas.</p> <p>4.A.2.A. El T decide no retirar ninguna herramienta.</p> <p>4.A.2.A.1. Se cancela el caso de uso.</p>
5. El RH entrega las herramientas al técnico.		
6. El RH registra la entrega de las herramientas solicitadas.		
7. Fin del caso de uso.		
Observaciones:		
<ul style="list-style-type: none"> El trabajador de negocio Técnico representa tanto a los instaladores como técnicos reparadores de sistemas de alarma. 		
Asociaciones de Extensión: no aplica		
Asociaciones de Inclusión: no aplica		
Caso de uso donde se incluye: no aplica		
Caso de uso al que extiende: no aplica		
Caso de uso de Generalización: no aplica		
Información del documento		
Autor: Grupo Habilitación Profesional		Fecha creación: 04/2003

Agatha – Sistema de Soporte Logístico

Autor última modificación: Grupo Habilitación Profesional	Fecha última modificación: 23/04/2007
Archivo: Efectuar préstamo de herramientas - v1.3.doc	Versión: 1.3

Nombre del Caso de Uso ATENDER DEVOLUCIÓN DE HERRAMIENTAS		Nro. de Orden: 27
Nivel del Caso de Uso	<input checked="" type="checkbox"/> Negocio	<input type="checkbox"/> Sistema de Información
Prioridad	<input type="checkbox"/> Alta	<input type="checkbox"/> Media <input checked="" type="checkbox"/> Baja
Complejidad	<input type="checkbox"/> Alta	<input type="checkbox"/> Media <input checked="" type="checkbox"/> Baja
Actor Principal: no aplica		Actor Secundario: no aplica
Tipo de Caso de uso	<input checked="" type="checkbox"/> Concreto	<input type="checkbox"/> Abstracto
Objetivo Recibir las herramientas devueltas por los técnicos, previo control de las mismas para determinar su estado.		
Precondiciones: no aplica		
Post Condiciones	Éxito Las herramientas fueron devueltas por el técnico y ubicadas en el lugar correspondiente, disponibles para un próximo préstamo. Fracaso: No aplica.	
Curso Normal		Alternativas
1. El caso de uso comienza cuando el Técnico (T) se presenta a devolver las herramientas retiradas anteriormente.		
2. El Responsable de Herramientas (RH) consulta los préstamos de herramientas realizadas al técnico.		
3. El T entrega las herramientas al Responsable de Herramientas.		
4. El RH controla el estado de las herramientas.		
5. El RH registra la devolución de las herramientas. (ver Observaciones).		
6. El RH consulta si alguna herramienta debe darse de baja, y no es así.		6.A. Alguna de las herramientas debe darse de baja. 6.A.1. El RH registra la situación y ubica la herramienta en el lugar destinado a tal efecto.
7. El RH ubica cada una de las herramientas devueltas -que no se dieron de baja- en el lugar correspondiente.		
8. Fin del caso de uso.		
Observaciones: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Paso 5: El registro de la devolución de herramientas implica asentar la fecha y hora de la devolución, el técnico, las herramientas devueltas y el estado de cada una de ellas, agregando observaciones de ser necesario. ▪ El trabajador de negocio Técnico representa tanto a los instaladores como técnicos reparadores de sistemas de alarma. 		

Agatha – Sistema de Soporte Logístico

Asociaciones de Extensión: no aplica	
Asociaciones de Inclusión: no aplica	
Caso de uso donde se incluye: no aplica	
Caso de uso al que extiende: no aplica	
Caso de uso de Generalización: no aplica	
Información del documento	
Autor: Grupo Habilitación Profesional	Fecha creación: 04/2003
Autor última modificación: Grupo Habilitación Profesional	Fecha última modificación: 23/04/2007
Archivo: Atender devolución de herramientas - v1.3.doc	Versión: 1.3

Nombre del Caso de Uso ADMINISTRAR EVENTOS		Nro. de Orden: 28
Nivel del Caso de Uso	<input checked="" type="checkbox"/> Negocio	<input type="checkbox"/> Sistema de Información
Prioridad	<input type="checkbox"/> Alta	<input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Complejidad	<input type="checkbox"/> Alta	<input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Actor Principal: no aplica	Actor Secundario: no aplica	
Tipo de Caso de uso	<input checked="" type="checkbox"/> Concreto	<input type="checkbox"/> Abstracto
Objetivo Efectuar la gestión de los eventos que se manejan en el sistema.		
Precondiciones: no aplica		
Post Condiciones	<u>Éxito</u> Se realizó la administración de los eventos. <u>Fracaso:</u> El caso de uso se cancela cuando: <ul style="list-style-type: none"> El Responsable de Eventos decide modificar el estado de un evento y no encuentra el evento correspondiente. 	
Curso Normal		Alternativas
1. El caso de uso comienza cuando el Responsable de Eventos (RE) decide administrar los eventos.		
2. El RE decide registrar un nuevo evento.		2.A. El RE decide modificar el estado de un evento. 2.A.1. El RE busca el evento asociado y lo encuentra. 2.A.1.A. El RE no encuentra el evento correspondiente. 2.A.1.A.1. Se cancela el caso de uso. 2.A.2. El RE ingresa información referida al evento y modifica el estado. 2.A.3. El RE confirma la modificación del evento. 2.A.4. Fin del caso de uso.
3. El RE ingresa los datos correspondientes al evento.		
4. El RE confirma el nuevo evento.		
5. Fin del caso de uso.		

Agatha – Sistema de Soporte Logístico

Observaciones: no aplica	
Asociaciones de Extensión: no aplica	
Asociaciones de Inclusión: no aplica	
Caso de uso donde se incluye: no aplica	
Caso de uso al que extiende: no aplica	
Caso de uso de Generalización: no aplica	
Información del documento	
Autor: Grupo Habilitación Profesional	Fecha creación: 04/2003
Autor última modificación: Grupo Habilitación Profesional	Fecha última modificación: 23/04/2007
Archivo: Administrar eventos - v1.3.doc	Versión: 1.3

Nombre del Caso de Uso ADMINISTRAR TÉCNICOS	Nro. de Orden: 29
Nivel del Caso de Uso <input checked="" type="checkbox"/> Negocio <input type="checkbox"/> Sistema de Información	
Prioridad <input type="checkbox"/> Alta <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja	
Complejidad <input type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Media <input checked="" type="checkbox"/> Baja	
Actor Principal: no aplica	Actor Secundario: no aplica
Tipo de Caso de uso <input checked="" type="checkbox"/> Concreto <input type="checkbox"/> Abstracto	
Objetivo Gestionar información sobre los técnicos que trabajan en la empresa.	
Precondiciones: no aplica	
Post Condiciones	<u>Éxito</u> Se realizó la gestión de información de los técnicos, sea registrando, modificando o dando la baja de uno de ellos. <u>Fracaso</u> : El caso de uso se cancela cuando: <ul style="list-style-type: none"> El Responsable de Personal decide modificar o dar de baja a un técnico, y no encuentra al mismo.
Curso Normal	Alternativas
1. El caso de uso comienza cuando el Responsable de Personal (RP) decide administrar los datos personales del personal técnico.	

Agatha – Sistema de Soporte Logístico

<p>2. El RP decide registrar un nuevo técnico.</p>	<p>2.A. El RP decide modificar o dar de baja un técnico. 2.A.1. El RP busca el técnico y lo encuentra. 2.A.1.A. El RP no encuentra el técnico correspondiente. 2.A.1.A.1. Se cancela el caso de uso. 2.A.2. El RP modifica información referida al técnico. 2.A.2.A. El RP decide dar de baja un técnico. 2.A.2.A.1. El RP establece los motivos por los cuales se da de baja al técnico. 2.A.2.A.2. El RP confirma la baja del técnico. 2.A.2.A.3. Fin del caso de uso. 2.A.3. El RP confirma la modificación de los datos del técnico. 2.A.4. Fin del caso de uso.</p>
<p>3. El RP ingresa los datos personales del técnico.</p>	
<p>4. El RP confirma el registro del técnico.</p>	
<p>5. Fin del caso de uso.</p>	
<p>Observaciones: no aplica</p>	
<p>Asociaciones de Extensión: no aplica</p>	
<p>Asociaciones de Inclusión: no aplica</p>	
<p>Caso de uso donde se incluye: no aplica</p>	
<p>Caso de uso al que extiende: no aplica</p>	
<p>Caso de uso de Generalización: no aplica</p>	
<p>Información del documento</p>	
<p>Autor: Grupo Habilitación Profesional</p>	<p>Fecha creación: 04/2003</p>
<p>Autor última modificación: Grupo Habilitación Profesional</p>	<p>Fecha última modificación: 23/04/2007</p>
<p>Archivo: Administrar técnicos - v1.3.doc</p>	<p>Versión: 1.3</p>

Nombre del Caso de Uso REALIZAR REPORTE DE TRABAJOS		Nro. de Orden: 30
Nivel del Caso de Uso	<input checked="" type="checkbox"/> Negocio	<input type="checkbox"/> Sistema de Información
Prioridad	<input type="checkbox"/> Alta	<input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Complejidad	<input type="checkbox"/> Alta	<input type="checkbox"/> Media <input checked="" type="checkbox"/> Baja
Actor Principal: no aplica		Actor Secundario: no aplica
Tipo de Caso de uso	<input checked="" type="checkbox"/> Concreto	<input type="checkbox"/> Abstracto
Objetivo Elaborar un reporte estadístico con información de los trabajos de instalación y/o reparación de sistemas de seguridad.		
Precondiciones: no aplica		
Post Condiciones	<u>Éxito</u> Se generó el reporte de trabajos de instalación y/o reparación de sistemas de seguridad <u>Fracaso:</u> no aplica	
Curso Normal		Alternativas
1. El caso de uso comienza cuando el Encargado Técnico (ET) decide realizar un reporte de trabajos.		
2. El ET define el tipo de reporte a realizar.		
3. El ET consulta y define la información a agregar en el reporte de trabajos.		
4. El ET genera el reporte de trabajos.		
5. El ET analiza el reporte de trabajos generado.		
6. El ET entrega el reporte de trabajos al Gerente General.		
7. Fin del caso de uso.		
Observaciones: no aplica		
Asociaciones de Extensión: no aplica		
Asociaciones de Inclusión: no aplica		
Caso de uso donde se incluye: no aplica		
Caso de uso al que extiende: no aplica		
Caso de uso de Generalización: no aplica		
Información del documento		
Autor: Grupo Habilitación Profesional		Fecha creación: 04/2003
Autor última modificación: Grupo Habilitación Profesional		Fecha última modificación: 23/04/2007
Archivo: Realizar reporte de trabajos - v1.3.doc		Versión: 1.3

Nombre del Caso de Uso REALIZAR REPORTE DE REPARACIONES		Nro. de Orden: 31
Nivel del Caso de Uso	<input checked="" type="checkbox"/> Negocio	<input type="checkbox"/> Sistema de Información
Prioridad	<input type="checkbox"/> Alta	<input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Complejidad	<input type="checkbox"/> Alta	<input type="checkbox"/> Media <input checked="" type="checkbox"/> Baja
Actor Principal: no aplica		Actor Secundario: no aplica
Tipo de Caso de uso	<input checked="" type="checkbox"/> Concreto	<input type="checkbox"/> Abstracto
Objetivo Elaborar un reporte con información de los pedidos de reparación de piezas realizados a los reparadores externos.		
Precondiciones: no aplica		
Post Condiciones	<u>Éxito</u> Se generó el reporte de los pedidos de reparación de piezas externos. <u>Fracaso:</u> no aplica.	
Curso Normal		Alternativas
1. El caso de uso comienza cuando el Encargado Técnico (ET) decide realizar un reporte de pedidos de reparación.		
2. El ET define el tipo de reporte a realizar.		
3. El ET consulta y define la información a agregar en el reporte de pedidos de reparación a realizar.		
4. El ET genera el reporte de pedidos de reparación.		
5. El ET analiza el reporte de reparaciones generado.		
6. El ET entrega el reporte de reparaciones al Gerente General.		
7. Fin del caso de uso.		
Observaciones: no aplica		
Asociaciones de Extensión: no aplica		
Asociaciones de Inclusión: no aplica		
Caso de uso donde se incluye: no aplica		
Caso de uso al que extiende: no aplica		
Caso de uso de Generalización: no aplica		
Información del documento		
Autor: Grupo Habilitación Profesional		Fecha creación: 04/2003
Autor última modificación: Grupo Habilitación Profesional		Fecha última modificación: 23/04/2007
Archivo: Realizar reporte de reparaciones - v1.3.doc		Versión: 1.3

Nombre del Caso de Uso REALIZAR INFORME DE PEDIDOS DE PRODUCTOS		Nro. de Orden: 32
Nivel del Caso de Uso	<input checked="" type="checkbox"/> Negocio	<input type="checkbox"/> Sistema de Información
Prioridad	<input type="checkbox"/> Alta	<input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Complejidad	<input type="checkbox"/> Alta	<input type="checkbox"/> Media <input checked="" type="checkbox"/> Baja
Actor Principal: no aplica		Actor Secundario: no aplica
Tipo de Caso de uso	<input checked="" type="checkbox"/> Concreto	<input type="checkbox"/> Abstracto
Objetivo Elaborar un reporte con información de los pedidos de piezas y productos realizados a los distintos proveedores.		
Precondiciones: no aplica		
Post	<u>Éxito</u>	
Condiciones	Se generó el reporte de los pedidos de piezas y productos.	
	Fracaso: no aplica.	
Curso Normal		Alternativas
1. El caso de uso comienza cuando el Responsable de Compras (RC) decide realizar un reporte de los pedidos de productos.		
2. El RC define el tipo de reporte a realizar.		
3. El RC consulta y define la información a agregar en el reporte de pedidos de productos.		
4. El RC genera el reporte de pedidos de productos.		
5. El RC analiza el reporte de pedidos de productos generado.		
6. El RC entrega el reporte de pedidos de productos al Gerente General.		
7. Fin del caso de uso.		
Observaciones: no aplica		
Asociaciones de Extensión: no aplica		
Asociaciones de Inclusión: no aplica		
Caso de uso donde se incluye: no aplica		
Caso de uso al que extiende: no aplica		
Caso de uso de Generalización: no aplica		
Información del documento		
Autor: Grupo Habilitación Profesional		Fecha creación: 04/2003
Autor última modificación: Grupo Habilitación Profesional		Fecha última modificación: 23/04/2007
Archivo: Realizar informe de pedidos de productos - v1.3.doc		Versión: 1.3

Agatha – Sistema de Soporte Logístico

Nombre del Caso de Uso REALIZAR INFORME DE VISITAS		Nro. de Orden: 33
Nivel del Caso de Uso	<input checked="" type="checkbox"/> Negocio	<input type="checkbox"/> Sistema de Información
Prioridad	<input type="checkbox"/> Alta	<input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Complejidad	<input type="checkbox"/> Alta	<input type="checkbox"/> Media <input checked="" type="checkbox"/> Baja
Actor Principal: no aplica		Actor Secundario: no aplica
Tipo de Caso de uso	<input checked="" type="checkbox"/> Concreto	<input type="checkbox"/> Abstracto
Objetivo Elaborar un reporte con información de las visitas para presupuestar trabajos acordadas con los clientes.		
Precondiciones: no aplica		
Post Condiciones	<u>Éxito</u> Se generó el reporte de visitas acordadas con los clientes. <u>Fracaso:</u> no aplica.	
Curso Normal		Alternativas
1. El caso de uso comienza cuando el Responsable de Ventas (RV) decide realizar un reporte de las visitas acordadas con los clientes.		
2. El RV define el tipo de reporte a realizar.		
3. El RV consulta y define la información a agregar en el reporte de visitas.		
4. El RV genera el reporte de visitas.		
5. El RV analiza el reporte de visitas generado.		
6. El RV entrega el reporte de visitas al Gerente General.		
7. Fin del caso de uso.		
Observaciones: no aplica		
Asociaciones de Extensión: no aplica		
Asociaciones de Inclusión: no aplica		
Caso de uso donde se incluye: no aplica		
Caso de uso al que extiende: no aplica		
Caso de uso de Generalización: no aplica		
Información del documento		
Autor: Grupo Habilitación Profesional		Fecha creación: 04/2003
Autor última modificación: Grupo Habilitación Profesional		Fecha última modificación: 23/04/2007
Archivo: Realizar informe de visitas - v1.3.doc		Versión: 1.3

Definición de Trabajadores de Negocio

A continuación se definen los trabajadores de negocio involucrados en los distintos casos de uso. Estos trabajadores serán descriptos en términos de atributos y responsabilidades.

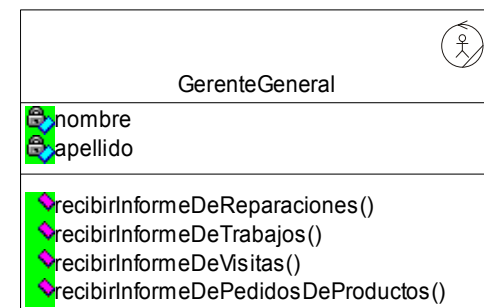
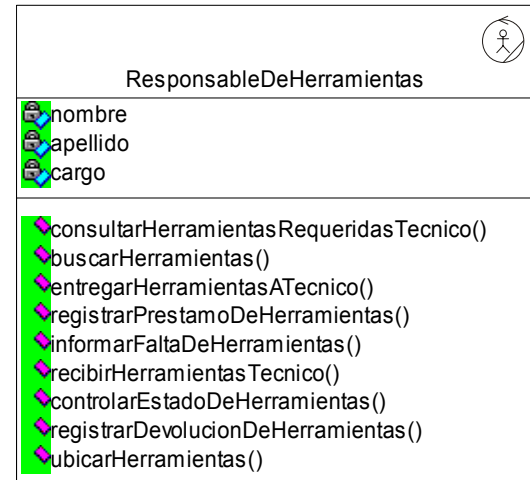
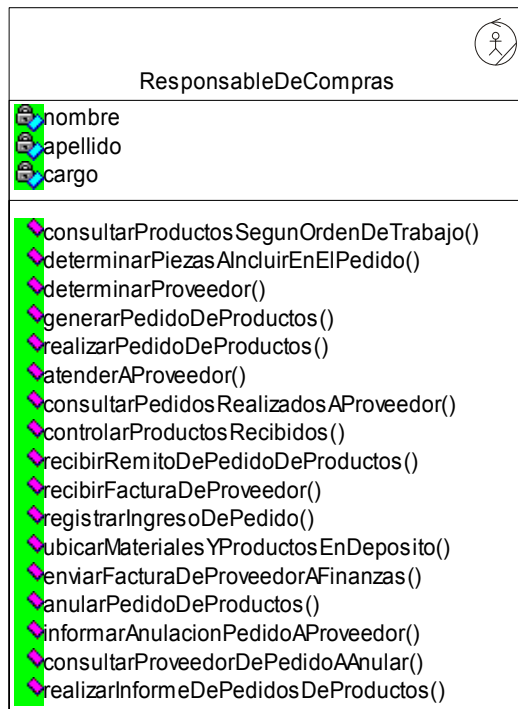
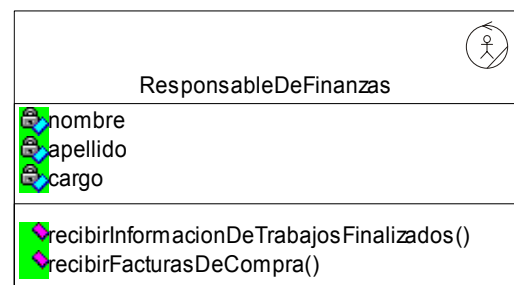
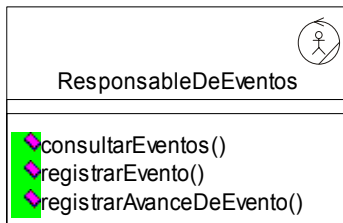
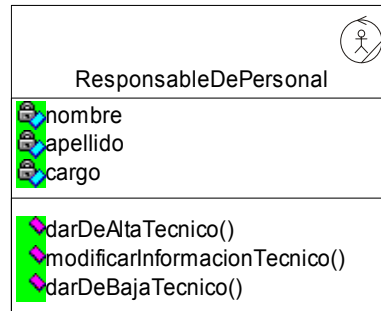
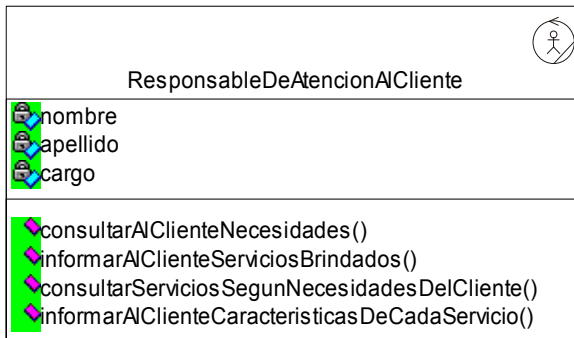
Trabajador de Negocio	Rol
Encargado Técnico (ET)	Responsable por la administración y gestión de los trabajos de instalación y/o reparación de sistemas de alarma. También se ocupa del manejo de los pedidos de reparación de piezas a realizar en forma externa.
Gerente General	Encargado de analizar la información brindada por los diferentes encargados, y tomar las decisiones adecuadas para optimizar los procesos.
Instalador (I)	Responsable por la instalación de un sistema de alarma en un domicilio indicado por el cliente.
Responsable de Atención al Cliente (RAC)	Persona que atiende a todos aquellos interesados y clientes que se presentan en la empresa solicitando información o algún servicio.
Responsable de Compras (RC)	Responsable de administrar los pedidos de productos a los proveedores, considerando la solicitud y recepción correspondiente.
Responsable de Eventos (RE)	Representa cualquier trabajador de negocio que pueda administrar eventos en el sistema.
Responsable de Finanzas	Recibir información sobre los trabajos realizados y las compras realizadas a los proveedores.
Responsable de Herramientas (RH)	Encargado de los préstamos de herramientas a los técnicos que realizarán los trabajos.
Responsable de Personal (RP)	Encargado de administrar información sobre el personal de la empresa.
Responsable de Ventas (RV)	Responsable por la venta de servicios al cliente y servicios de post – venta. Determina las visitas a realizar a cada cliente y administra los horarios de los vendedores.
Técnico	Instalador o Técnico Reparador responsables por la ejecución de los trabajos acordados con los clientes.
Técnico Reparador (TR)	Encargado de la reparación de sistemas de alarma.
Vendedor	Persona que se ocupa de confeccionar un presupuesto para la instalación de un sistema de alarma y acordar la venta con el cliente. También realiza servicios post – venta como encuestas de conformidad.

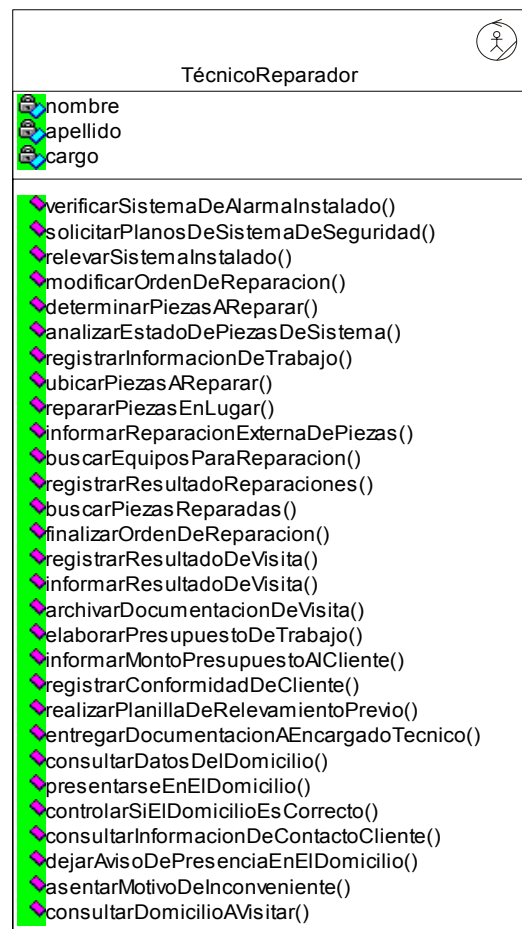
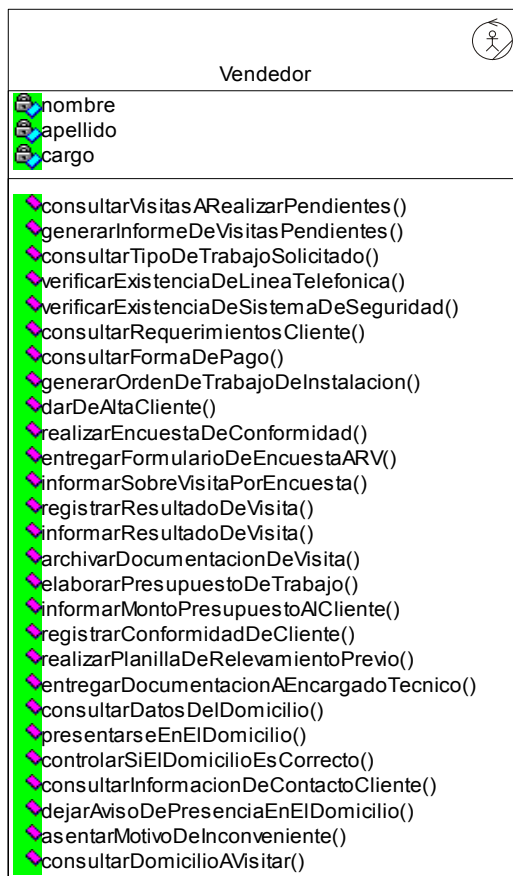
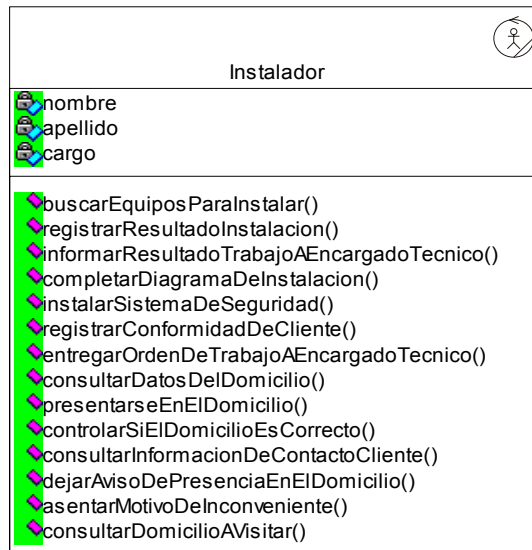
Agatha – Sistema de Soporte Logístico

ResponsableDeVentas	
nombre	
apellido	
cargo	
<ul style="list-style-type: none"> ✦ solicitarAlClienteDomicilioParaVisita() ✦ solicitarAlClienteDomicilioParaTrabajoReparacion() ✦ controlarDomicilioDentroDeAreaDeCobertura() ✦ consultarAlClienteTipoDeTrabajoRequerido() ✦ solicitarReferenciasDomicilioParaInstalacion() ✦ consultarReparacionesARrealizar() ✦ registrarMotivoDeReparacionDeAlarma() ✦ consultarFechaDisponibleParaVisitaAlCliente() ✦ consultarDisponibilidadDeEncargadosDeVisita() ✦ informarHorariosDisponiblesAlCliente() ✦ darDeAltaClientes() ✦ registrarVisitaADomicilio() ✦ registrarNuevaOrdenDeReparacion() ✦ emitirComprobanteDeVisita() ✦ entregarComprobanteDeVisitaAlCliente() ✦ consultarAlClienteSiDomicilioPoseeSistemaInstalado() ✦ consultarAlClienteSiPoseeLineaTelefonica() ✦ consultarAlClienteSiElSistemaFueInstaladoPorLaEmpresa() ✦ buscarTrabajosDeInstalacion() ✦ solicitarInformacionDelSistemaInstalado() ✦ solicitarReferenciasDelInmueble() ✦ informarImposibilidadDePrestarElServicio() ✦ obtenerResultadoDeVisita() ✦ consultarClientesParaRealizarEncuestaDeConformidad() ✦ comunicarseConClienteAEncuestar() ✦ determinarFechaYHoraParaRealizarEncuesta() ✦ verificarDisponibilidadVendedor() ✦ registrarVisitaParaRealizarEncuesta() ✦ atenderCancelacionDeVisita() ✦ consultarVisitasDelCliente() ✦ cancelarVisitaARrealizar() ✦ realizarInformeDeVisitas() 	

EncargadoTecnico	
nombre	
apellido	
cargo	
<ul style="list-style-type: none"> ✦ recibirDocumentacionDeVisita() ✦ registrarEstadoDeOrdenDeTrabajo() ✦ informarFinOrdenTrabajoAFinanzas() ✦ consultarOrdenesDeTrabajoAPlanificar() ✦ registrarOrdenDeInstalacion() ✦ comunicarseConClienteParaPlanificarOrden() ✦ cancelarOrdenDeTrabajo() ✦ informarAlClienteCantidadDeDiasDeTrabajo() ✦ consultarDiasDeTrabajoAlCliente() ✦ consultarDisponibilidadTecnicos() ✦ determinarTecnicosAAsignarAOrden() ✦ registrarPlanificacionDeOrdenDeTrabajo() ✦ emitirOrdenDeTrabajo() ✦ entregarOrdenDeTrabajoATecnico() ✦ controlarExistenciaPiezasAReparar() ✦ consultarTipoDeReparacionRequerida() ✦ determinarReparadorExterno() ✦ consultarDisponibilidadReparadorExterno() ✦ informarPiezasARepararEnFormaExterna() ✦ enviarPiezaAReparar() ✦ registrarEnvioDePedidoDeReparacion() ✦ recibirPiezasReparadas() ✦ controlarPiezasReparadas() ✦ registrarReparacionesDePiezas() ✦ registrarFinPedidoDeReparacion() ✦ atenderCancelacionDeTrabajo() ✦ consultarTrabajosDelCliente() ✦ cancelarTrabajoARrealizar() ✦ informarATecnicosSobreCancelacionTrabajo() ✦ anularPedidoDeReparacion() ✦ informarAnulacionReparacionARreparadorExterno() ✦ consultarReparacionesRealizadas() ✦ realizarReporteDeTrabajos() ✦ realizarReporteDeReparaciones() 	

Agatha – Sistema de Soporte Logístico





GLOSARIO

Contacto

Un contacto es toda persona –física o legal – que se encuentra vinculada con la organización. Un contacto puede desempeñar uno o varios roles en relación a la empresa. De acuerdo a lo anterior, son contactos los empleados, clientes, proveedores o cualquier otra persona ligada por algún motivo con la empresa.

Evento

Aviso para un usuario del sistema, originado ante la ocurrencia de algún suceso o hecho, ó por la necesidad de otro usuario de comunicar una determinada situación.

Existen eventos del sistema tales como "Orden de Instalación", "Orden de Reparación", "Visita", entre otros.

Instalador

Técnico de la empresa a cargo de la instalación de los sistemas de seguridad acordados con el cliente.

Orden de Instalación

Orden de trabajo asociada a un trabajo de instalación de un sistema de alarma en el domicilio de un cliente. La orden de instalación es un documento que permite al instalador conocer información de las piezas a instalar, las fechas acordadas con el cliente y la planificación de horarios realizada.

Orden de Reparación

Orden de trabajo vinculada a una reparación de un sistema de seguridad. En este documento se detallan las piezas a reparar y sus síntomas, el estado de cada pieza, las fechas acordadas con el cliente y la planificación de horarios de los técnicos reparadores.

Pedido de Piezas

Solicitud de piezas que se realiza a un determinado proveedor. El pedido de piezas puede realizarse según criterio del Responsable de Compras, consultando las piezas existentes y estableciendo la cantidad a solicitar; o a partir de las piezas incluidas en alguna orden de instalación que se encuentre en estado pendiente o generado.

Pedido de Reparación

Solicitud de reparación externa de una o varias piezas. Las piezas a reparar se encuentran asociadas a una orden de reparación y son entregadas para su arreglo a un proveedor o al mismo taller de la empresa.

Rol

Papel desempeñado por algún contacto de la empresa. Los roles pueden ser "Cliente", "Proveedor", "Vendedor", "Empleado".

Técnico

Empleado responsable de la instalación o reparación de un sistema de seguridad.

Técnico Reparador

Técnico de la empresa responsable por la reparación de las piezas de un sistema de seguridad.

Visita

Observación que realiza un vendedor o un técnico reparador en el domicilio del cliente para presupuestar un trabajo de instalación o reparación de un sistema de seguridad.

Si el Cliente desea instalar un sistema de alarma o monitoreo, quien efectuará la visita será un Vendedor, responsable de generar el presupuesto correspondiente. En caso que el Cliente esté de acuerdo con el monto del trabajo, el Vendedor generará una Orden de Trabajo y la planilla de relevamiento correspondiente, para que luego el Instalador efectúe la instalación.

Cuando el Cliente solicita un servicio de mantenimiento o reparación de sistema de alarma domiciliario, la visita la realizará un Técnico Reparador de la empresa, el cual revisará el sistema y comprobará el funcionamiento de las diferentes piezas. En este momento dicho reparador podrá cambiar o reparar las piezas correspondientes, en caso que el Cliente esté conforme con el monto del trabajo.